درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدربين

The Degree of Total Quality Management Standards Application In Teaching and Training the Students At Firefighters Preparing center in the State of Kuwait from Teachers and Trainers View Point

إعداد الطالب

علي قطيم عيد صقر

إشراف

الدكتورة عونية أبو سنينة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية

تخصص إدارة وقيادة تربوية

قسم الإدارة والمناهج

كلية العلوم التربوية

جامعة الشرق الأوسط

أيـــار/ ٢٠١٣

التفويض

أنا الطالب علي قطيم عيد صقر أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ مـــن رســـالتي ورقيـــاً والكترونياً للمكتبات، أو المنظمات، أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: علي قطيم عيد صقر.

التوقيع:

التاريخ: 2013/5/28

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها " درجة تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في تعليم و تدريب طلبة مركز اعداد رجال الاطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدربين " واجيزت بتاريخ : ٢٨ | ٥ | ٢٠١٣ م

اعضاء لجنة المناقشة :

1- د. عونية أبو سنينة مشرفاً ورئيساً التوقيع : __________

2- د. ملك الناظر ممتحناً داخلياً التوقيع: __________

3- د. خالد علي السرحان ممتحناً خارجياً التوقيع : __________

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بعث فينا محمداً –صلى الله عليه وسلم-هادياً وبشيراً. الحمد لله على ما أسبغ علينا من نعم ظاهرة وباطنه، فلك الحمد يا ربِ كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك.

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لأستاذتي القديرة ومشرفتي الفاضلة الدكتورة عونية أبو سنينة لتفضلها بالإشراف على هذه الرسالة، وما بذلته معي من جهد وإرشاد، ولما منحتني من علمها ووقتها طوال إعداد هذه الرسالة حتى بدت كما هي عليه، فلها مني كل الشكر والتقدير والاحترام.

كما أتقدم بالشكر الجزيل والعرفان للسادة أعضاء لجنة المناقشة الموقرين لما سيبدونه من مقترحات قيمة على هذه الدراسة بغية تصويبها والارتقاء بها.

وكل الشكر والتقدير لسعادة اللواء يوسف الأنصاري مدير عام الإدارة العامة للإطفاء وجميع العاملين في المركز.

وكذلك لكل من سهّل لي مهمتي في إنجاز هذه الدراسة.

جزاكم الله عني كل خير وسدد على طريق الحق خطاكم

الباحث

الإهداء

إلى روح والدي الغالي رحمه الله

إلى والدتي الغالية أطال الله في عمرها

- إلى زوجتي الغالية وابنتي الحبيبة

- إلى أخواتي وإخواني الأعزاء

أهدي رسالتي هذه رمزاً للمحبة والوفاء واعترافناً مني بفضلهم عليَّ

وإليكم يا من تزالون بجانبي ترقبون نجاحي وتقدمي، وتقدمون لي...كل الحب...وكل الدعم

لهم جميعاً أهدي عملي

مع المحبة والاحترام والعرفان

الباحث

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الملحقات

قائمة الأشكال

درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدربين

إعداد الطالب

علي قطيم عيد صقر

إشراف الدكتورة

عونية أبو سنينة

ملخص الدراسة باللغة العربية

هدفت الدراسة الحالية إلى تعرف درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدربين. وتكون مجتمع الدراسة من جميع المدربين والمعلمين في مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت البالغ عددهم (٥٧) مدرباً، و (٥٣) معلماً في العام ٢٠١٢، وقام الباحث بعمل حصر شامل لمجتمع الدراسة بحيث يتم اختيار جميع المدربين والمعلمين البالغ عددهم (٥٧) مدرباً، و (٥٣) معلماً في العام ٢٠١٢/ ٢٠١٣، وقام الباحث بتطوير استبانة درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدربين.

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين كانت متوسطة.
- أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين كانت منخفضة.
- وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين ، تبعاً لمتغير العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

- وجود فروق بين المتوسطات الحسابية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين تبعا لمتغير العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq ٠,٠٥$) في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين تعزى لمتغير العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها:

١. إن نجاح تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعتمد بالضرورة على مدى قناعة الإدارة العليا أولا والتزامها، ودعمها ثانيا لمنهج إدارة الجودة الشاملة، لذا ينبغي على الإدارة العليا في مركز إعداد رجال الإطفاء أن تراعي تطبيق إدارة الجودة الشاملة حق الرعاية ويمكن أن يتحقق ذلك عبر إنشاء مزيد من الوحدات التي تعنى بإدارة الجودة، ويكون اتصالها بالإدارة العليا كحلقة وصل مع المستويات الإدارية الأخرى، ومن أجل التأكد من تنفيذ خطط وبرامج إدارة الجودة الشاملة بصورة فضلى.

٢. أظهرت نتائج الدراسة أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المركز تطبق بمستويات متوسطة، الأمر الذي يتطلب منها بذل المزيد من تعزيز تلك المفاهيم ومحاولة ترسيخها بصورة كبيرة لدى العاملين، ولا يجوز التركيز على مبدأ وإغفال المبادئ الأخرى لأنها بمثابة حلقات متصلة.

The Degree of Total Quality Management Standards Application In Teaching and Training the Students At Firefighters Preparing Center in the State of Kuwait from Teachers and Trainers View Point

Prepared by
Ali Qutaim Eid Saqer
Supervised by
Dr. Awnyah Abu Sunainah

Abstract

This study aimed to know The Degree of Total Quality Management Standards Application in Teaching and Training the Students at Firefighters Preparing center in the State of Kuwait from Teachers and coaches Trainers View Point.

The study population of all the and teachers in preparation center firefighters in the State of Kuwait's (57) coach training, and (53) teacher in 2012/2013, and the researcher job comprehensive inventory of the study population, so are choosing all the coaches and teacher's (57) coach training, and (53) teachers in the year 2012, the researcher developed a questionnaire degree standards of total quality management in education and training center students prepare firefighters in the State of Kuwait from the point of view of teachers and trainers.

The study found the following results:

- the degree of application of total quality management standards in education and training center students prepare firefighters in the State of Kuwait from the point of view of teachers was moderate.
- the degree of application of total quality management standards in education and training center students prepare firefighters in the State of Kuwait from the point of view of coaches was low.
- There is correlation between differences between the arithmetic mean of the degree of implementation of total quality management standards in education and training center students prepare firefighters in the State of Kuwait from the point

of view of teachers, depending on the variable age, qualifications and years of experience.

- There is correlation between the arithmetic mean of the degree of implementation of total quality management standards in education and training center students prepare firefighters in the State of Kuwait from the perspective of coaches variable depending on age and qualifications and years of experience.

And the Study Recommended Few Recommendations Like:

1. The success of the application of the principles of total quality management depends necessarily on how convinced senior management first and commitment to, and support for a second approach to total quality management, so it should be on the senior management at the center of the preparation of firefighters to sponsor the application of total quality management the right care and this can be achieved through the establishment of more of units that deal with the management of quality, and have contact with senior management as a liaison with other levels of management, in order to ensure the implementation of plans and programs for management of the overall quality of best.
2. The results of the study showed that the principles of total quality management applied in the center applied to medium levels, which requires them to do more to promote these concepts and try to consolidate significantly among workers, and may not be focusing on the principle and the omission of the other principles because it serves as rings connected.

الفصل الأول

مقدمة عامة للدراسة

تمهيد:

ظهرت في العصر الحديث العديد من المصطلحات الإدارية والتي نالت اهتماماً من قبل الباحثين ومن هذه المصطلحات إدارة الجودة الشاملة، حيث ظهر مفهوم الجودة في منظمات الأعمال كما ظهرت مبررات كثيرة لتطبيق معايير ومبادئ إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال بهدف تحسين المدخلات والعمليات والمخرجات.

وقد أظهرت معظم دول العالم اهتماماً ملحوظًا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مختلف المجالات والمؤسسات، لما يتحقق من إيجابيات بفضل اعتمادها معايير الجودة الشاملة كنهج إداري ذلك أن المؤسسات التربوية والتدريبية هي التي يعول عليها في بناء الإنسان وتنمية شخصيته ، وتطوير مهاراته، وزيادة مقدرته ، ومن ثم تخريجه إلى ميادين العمل المختلفة، فالأخذ بهذا المدخل الحديث نسبيًا له ما يبرره، ويستدعي اهتمامًا أكبر من جانب القادة وخاصة التربويين منهم، إذ أن هناك كثيراً من الشواهد التي تحتم التحول نحو فلسفة إدارة الجودة الشاملة، ومن ذلك تطبيقها في المجال الصحي ومجال الخدمات. ونظرًا لما تحمله في طياتها من حلول قادرة على التطوير والارتقاء بالمؤسسات التربوية، فقد أدت عوامل عديدة إلى إقبال معظم المجتمعات على التوسع في التعليم مع بداية سبعينيات القرن الماضي مما أدى إلى التضحية بالجودة التعليمية، وساهم في زيادة معدلات البطالة، كما أن الحاجة إلى الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية من أجل التنمية، تجبر المؤسسات التعليمية والتربوية والتدريبية والخدماتية على أن تستجيب لمطالب الجودة الشاملة (جودة، ٢٠٠٤).

وفي دولة الكويت تسعى المؤسسات جاهدةً بكافة أنواعها بشكلٍ عام ، ومركز إعداد رجال الإطفاء بشكلٍ خاص إلى تطوير أعمالها رغبة منها في تحقيق معايير الجودة الشاملة، ومحاولة أكيدة للحاق بركب التطور التقني والعلمي. ويعرف أبو النصر (٢٠٠٩، ٦١) الجودة الشاملة في المجال التربوي والتعليمي والتدريبي والخدماتي بأنها: "أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء ويشمل مجالات العمل التربوي كافة"، "وتعد معايير الجودة الشاملة مهمة للتميز يجب تحقيقها وقياسها، بحيث تسعى لتقديم أفضل ما لديها، وبهذا فإن المؤسسات التعليمية والتدريبية بدأت تتوجه إلى إعادة النظر في حساباتها باستخدامها للموارد المالية والبشرية المتاحة، وتوظيفها بشكلٍ أكثر فاعلية، من أجل تحقيق أهداف المجتمعات، ومقابلة احتياجاتها، والوصول إلى الجودة الشاملة" (الحريري،٢٠٠٧).

ومنذ سنوات بدأت الإدارة العامة للإطفاء في دولة الكويت بإنشاء مركز متخصص هو مركز مبارك الكبير للمواد الخطرة والإنقاذ الفني، وهو مركز إعداد وتدريب رجال الإطفاء.

والمتعارف عليه أن الإدارة العامة للإطفاء تهتم بالتدريب باعتباره يزيد من كفاءة المنتسبين لقطاع الإطفاء ويجعلهم مستعدين للتعامل مع الأحداث، كما تشهد دولة الكويت مرحلة انتقالية نحو تطوير مؤسساتها بشكل عام، ورغم رصدها المبالغ الطائلة من ميزانياتها لترفع من شأن موظفيها من خلال برامج التعليم والتدريب بمستوياته المختلفة، إلا أن هناك الكثير من الانتقادات والتي أشار إليها حسان (٢٠٠٤) أثناء ندوة ضبط جودة التعليم العام في دولة الكويت، إذ أشار إلى تدني جودة ونوعية المخرجات التعليمية والتدريبية، وعدم مواءمة مخرجات التعليم والتدريب مع متطلبات خطط التنمية، وعدم مناسبة مخرجات التعليم لحاجات سوق العمل، وارتفاع تكلفة التعليم في ضوء معدلات التضخم العالية، وزيادة الهدر في المؤسسات، من هدر مالي، وهدر بشري، وهدر زمني، فضلاً عن معاناة الأقسام الإدارية المختلفة في المنظمات من المركزية الشديدة في اتخاذ القرارات الإدارية.

وعليه تأتي هذه الدراسة لتعرف درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدربين.

مشكلة الدراسة:

إن عملية ضبط الجودة مهمة في المؤسسات الخدماتية، إلا أنها تعد أكثر أهمية في المؤسسات التعليمية والتدريبية؛ بسبب ارتفاع تكلفة التعليم، وسوء نوعية بعض المخرجات التعليمية والتدريبية، وضعف ارتباطها بسوق العمل، مما يؤثر سلباً على معدلات التنمية ومقدرة المجتمع على تحقيق طموحاته وأهدافه، وأن ضبط جودة التعليم والتدريب وسيلة للتأكد من أن الأنظمة الخاصة بالعملية التعليمية والإدارة التربوية وتدريب المعلمين والإداريين، والتطوير في المؤسسات التعليمية والتدريبية والخدماتية، تتم جميعاً وفق الخطط والمعايير المعتمدة، لذلك إن تحقيق إدارة الجودة الشاملة للمؤسسات التربوية والتدريبية أصبح ضرورة ملحة لضمان جودة مخرجاته.

ويرى الهلالي (٢٠٠٨) أن هناك أموراً كثيرة في المؤسسات تجعل مسألة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في هذه المؤسسات مسألة ضرورية وملحة، ومن بين هذه الأمور: العجز التعليمي المتمثل في الاستثمار دون عائد، نظراً لأن المخرجات التعليمية والتدريبية لا تعطي الطالب الملائم لأسواق العمل، وكذلك ارتفاع معدلات البطالة، وارتفاع كلفة التعليم، والخلل في الأدوار التنظيمية، وقد تنبهت معظم مؤسسات التعليم والتدريب في كثير من دول العالم إلى هذه الأمور، وبادرت بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسساتها.

لذا تأتي هذه الدراسة للكشف عن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدربين.

هدف الدراسة و أسئلتها:

هدفت الدراسة الحالية إلى تعرف درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدربين، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية:

١. ما درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين ؟

٢. ما درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين ؟

٣. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$٠,٠٥) في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغيرات (العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة) ؟

٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$٠,٠٥) في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين تعزى لمتغيرات (العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة) ؟

أهمية الدراسة:

يمكن إجمال أهمية الدراسة بالآتي:

- يؤمل أن تفيد الدراسة كلاً من العاملين في الميدان الإداري والتعليمي والتدريبي من قادة إداريين ومعلمين ومدربين في مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت، للاستفادة منها في تطوير مقدرتهم وإمكاناتهم في مجال العمل الإداري والتعليمي والتدريبي وتسهيل المهمات الإدارية التعليمية والتدريبية للمدربين والمعلمين..

- قد تسهم هذه الدراسة في إغناء المكتبة العربية التربوية بتوفير الأدب النظري والأدوات التي يمكن أن يستفيد منها باحثون آخرون.
- تعد الدراسة الحالية هي الدراسة الأولى بحدود علم الباحث التي تبحث في موضوع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدربين وقد يستفيد منها أصحاب القرار في عمل ما يرونه مناسباً في هذا المجال.

مصطلحات الدراسة:

اشتملت هذه الدراسة على عدد من المصطلحات التي تم تعريفها إجرائياً كالآتي:

معايير الجودة الشاملة: يعرفها أبو النصر بأنها: "معايير ترتكز على مجموعة مبادئ، وتوفر الوقت والجهد من أجل تحقيق رضا الأفراد، وتستمد حركتها من المعلومات التي يمكن في إطارها توظيف مواهب ومهارات العاملين في مختلف المراحل من تخطيط ومتابعة" (أبو النصر، ٢٠٠٩).

إدارة الجودة الشاملة: ويعرفها اللوزي بأنها: "التطوير والمحافظة على إمكانيات المؤسسة من أجل تحسين الجودة وبشكل مستمر، والوفاء بمتطلبات المستفيد وتجاوزها، وكذلك البحث عن الجودة وتطبيقها في أي مظهر من مظاهر العمل بدءاً من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاءً بمعرفة مدى رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة له" (اللوزي، ١٩٩٩).

يعرفها عليمات بأنها: "مجموعة من المعايير التي يجب توافرها في جميع عناصر المؤسسة سواء ما يتعلق بالمدخلات، أو العمليات، أو المخرجات التي تعمل على تحقيق رغبات المستفيدين والمجتمع المحلي، وذلك من خلال الاستخدام الأمثل للإمكانات البشرية والمادية" (عليمات،٢٠٠٤).

وتعرف إجرائياً بأنها الدرجة التي يتم الحصول عليها من خلال إجابة أفراد العينة عن الاستبانة التي تم تطويرها من قبل الباحث.

ويعرف الباحث معايير إدارة الجودة الشاملة: بأنها العملية التي يتم بها متابعة تنفيذ المعايير التي يلتزم بها المعلمون والمدربون في مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت وتشمل: الأهداف، التطبيق، التطوير المستمر، التدريب، تقييم الممارسات، وضع البرامج، أنشطة التدريب، المناخ المهني.

مركز إعداد رجال الإطفاء: هو مركز يقوم بإعداد وتدريب الطلبة المستجدين في مجال الإطفاء في دولة الكويت من خلال معلمين ومدربين مؤهلين ويتبع هذا المركز لإدارة الدفاع المدني في دولة الكويت وهدفه توفير الدعم الأكاديمي والفني والميداني اللازم لإعداد رجال الإطفاء وتنمية مقدرتهم وإمكانياتهم البدنية والذهنية بهدف توفير العمالة المدربة والمؤهلة التي يحتاجها جهاز الإطفاء وتعد الإدارة العامة للإطفاء من أهم الإدارات في دولة الكويت ولها دور كبير في مجال عمليات الإنقاذ من الكوارث والحوادث وتتكون من عدة قطاعات تخدم جميع المجالات سواء كانت السكنية والتجارية والصناعية وتم وضعها تحت رئاسة وزير الدولة .

المدربون: المدربون الحاصلون على درجة الدبلوم فما فوق في مراكز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت.

المعلمون: هم المعلمون الحاصلون على درجة البكالوريوس فما فوق في مراكز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت، ويشترط في المدربين والمعلمين الحصول على مؤهل تربوي (مركز إعداد رجال الإطفاء في الكويت،٢٠١٢).

حدود الدراسة :

تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من المعلمين والمدربين العاملين في مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت خلال الفصل الثاني للعام الدراسي ٢٠١٣/٢٠١٢.

محددات الدراسة:

- تتحدد نتائج هذه الدراسة بدرجة صدق وثبات أداة الدراسة ودقة وموضوعية استجابة أفراد العينة على أداة الدراسة.
- يقتصر تعميم نتائج هذه الدراسة على المجتمع الذي سحبت منه العينة والمجتمعات المماثلة.

الفصل الثاني

الأدب النظري و الدراسات السابقة ذات الصلة

يتناول هذا الفصل عرضاً للأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة وعلى النحو الآتي :

أولا: الأدب النظري:

"يمكن إرجاع أصول التفكير في مفهوم " الجودة "، إلى حقب زمنية بعيدة، إذ كانت الدقة والإتقان هي المرادف الأساسي للجودة، وذلك في حضارات متعددة في مقدمتها الحضارة الفرعونية كما في بناء الأهرام ، والحضارة الصينية كما في بناء سور الصين العظيم ، والحضارة المسيحية كما في بناء الكاتدرائيات (الكنائس)، والحضارة الإسلامية كما في بناء المساجد والقصور، ومع تطور هذا المفهوم أعيد تشكيله بأبعاد جديدة، لا سيما منذ بدايات القرن العشرين حتى نهايته، إذ ارتبط ارتباطًا وثيقًا بالإدارة كوظيفة أساسية" (زاهر، ٢٠٠٥، ص٧٦).

ومن خلال الرجوع إلى معاجم اللغة العربية، والبحث عن جذر كلمة الجودة، تبين أن الجودة هي: "مصدر الفعل الثلاثي جود، والجيد نقيض الردئ ، وتجويد الشئ في لغة العرب إحكامه وإتقانه، ويقال : فلان جود الشئ أي حسنه وأجاده: إذا أحكم صنعه، وبلغ منه الغاية والإحسان والكمال" (مصطفى والزيات وعبد القادر والنجار، ١٩٧٢: ١٤٥-١٤٦).

أما المعنى الاصطلاحي للجودة الشاملة، فقد نظر إليها البعض على أنها: "اتحاد الجهود واستثمار الطاقات المختلفة لرجال الإدارة والعاملين بشكل جماعي؛ لتحسين النهج الإداري ومواصفاته" (عليمات، ٢٠٠٤: ٢٨).

ولقد بدأ انتشار مفهوم الجودة في المنظمات في الربع الأخير من القرن الماضي، إذ ظهر بدايةً في المؤسسات التعليمية الأمريكية من الجامعات والمدارس ثم المعاهد المتخصصة، بحيث يُمنح شعار الجودة

بعد التأكد من أن الجهة المتقدمة تتوافر فيها شروط وأسس الجودة ومن أشهرها جائزة مالكوم (جودة، ٢٠٠٤). وقد أشار (غنيم، ٢٠٠٥) إلى تعريف المعهد الأمريكي للجودة بأنها: جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على الوفاء باحتياجات معينة.

ويمكن الخروج بتعريف متكامل للجودة الشاملة بالاستناد إلى ما أشار إليه عليمات (٢٠٠٤، ص٢٨)، بان الجودة الشاملة تعني : "مجموعة من المعايير والسمات التي يجب توافرها في جميع عناصر المؤسسة سواء ما يتعلق بالمدخلات، أو العمليات، أو المخرجات التي تعمل على تحقيق حاجات ورغبات المستفيدين والمجتمع المحلي، وذلك من خلال الاستخدام الأمثل للإمكانات البشرية والمادية، مع استغلال الوقت وملاءمته لهذه الإمكانات".

وهناك مبررات كثيرة لتطبيق معايير الجودة الشاملة ، وأن هذه المبررات وغيرها تؤكد أن تطبيق معايير الجودة الشاملة في النظام التعليمي والتدريبي لا تتوقف عند تحسين الأداء، وإنما تهدف إلى تحسين المدخلات والعمليات والمخرجات، وأشار عابدين(١٩٩٢) إلى مبررات تطبيق معايير الجودة الشاملة في النظام التعليمي والتدريبي بأنها:

١. ارتباط الجودة بالإنتاجية.
٢. ارتباط نظام الجودة بالشمولية في المجالات كافة.
٣. عالمية نظام الجودة ، فهو سمة من سمات العصر الحديث.
٤. نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المؤسسات التعليمية سواء في القطاع الحكومي أو الخاص في معظم دول العالم.
٥. ارتباط نظام الجودة الشاملة مع التقويم الشامل للتعليم بالمؤسسات التعليمية.

ولقد حققت العديد من المؤسسات التي طبقت مفهوم إدارة الجودة الشاملة الكثير من النجاحات في مجال الإنتاج ومجال الخدمات مما كان له الأثر في قيام مؤسسات أخرى بالعمل على تطبيق هذا المفهوم، وذلك للمحافظة على وجودها واستمراريتها وبقائها.

وذكر عليمات (٢٠٠٤، ص٣٠) مزايا تطبيق معايير الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ومنها: الوفاء بمتطلبات الطلبة وأولياء أمورهم والبيئة المحيطة، ومشاركة جميع العاملين في إدارة المؤسسة ومشاركتهم في التطوير والتحسين، وربط أقسام المؤسسة وجعل عملها منسجمًا مما يؤدي إلى الانضباط والالتزام، وضمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة رغم اختلاف أنماط العاملين نتيجة لاختلاف بيئاتهم، والمساعدة على إيجاد نظام موثق لضمان الأداء في حالة تغيب أحد الأفراد أو ترك الخدمة ،وترسيخ صورة المؤسسة لدى المجتمع والتزاماتها بنظم الجودة في خدماتها، وأضاف خليل (٢٠٠١) إلى أن تطبيق معايير الجودة الشاملة سيقلل من البيروقراطية الإدارية إلى حد كبير ويتخلص من الإجراءات المتكررة والمتعارضة أحيانًا، مع الالتزام في الوقت نفسه بالتعليمات الرسمية ، والمساعدة على وجود نظام شامل ومدروس للمؤسسسات، والمساعدة على تخفيض الهدر في الإمكانيات من حيث الموارد والوقت وغيره.

ومن أهداف تطبيق معايير الجودة الشاملة: زيادة الإنتاجية، وتحسين النوعية، وتلبية الاحتياجات، وبالتالي فإن التأكيد على الجودة مطلب وظيفي يجب أن يحتضن جميع جوانب العملية التعليمية التعلمية والتدريبية، حتى تستمر المؤسسة بتقديم خدماتها بالشكل الذي يتناسب ومتطلبات العصر (عليمات، ٢٠٠٤)، وقد أوردت (جويلي، ٢٠٠٢) بعض الأهداف التي تسعى المؤسسات إلى الوصول إليها من خلال تطبيق نظم الجودة ومنها تطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي ؛ بهدف الاستفادة من جميع الطاقات وجميع العاملين بالمنشأة التربوية، وترسيخ مفاهيم الجودة الشاملة القائمة على الفاعلية تحت شعارها الدائم أن نعمل الأشياء بطريقة صحيحة من أول مرة وفي كل مرة، وتحقيق نقلة نوعية في عملية التربية والتعليم تقوم على أساس توثيق البرامج والإجراءات، وتفعيل الأنظمة واللوائح

والتوجيهات والارتقاء بمستويات الأداء للإداريين والمعلمين والموظفين، مع تركيز الجودة علـــى جميـــع مكونات العملية التربوية (المدخلات- العمليات- المخرجات)، واتخاذ جميع الإجـــراءات الوقائيـــة لتلافـــي الأخطاء قبل وقوعها.

مفهوم وأهمية إدارة الجودة الشاملة:

إدارة الجودة الشاملة تعد من أكثر وأهم المفاهيم الفكرية والأطر العلمية والفلسفية الرائـــدة التـــي أخذت الاهتمام الكبير من قِبل الباحثين الذين يهتمون بشكل خاص في تطوير، وتحسين الأداء المتوقع في الخدمات المقدمة في مختلف المؤسسات.

ولعل مفهوم إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M) يعتبر من أكثر المفاهيم الإدارية التي تعددت بشأنها المفاهيم والأفكار والتعاريف في كل نظرة، سواءاً أكانت نظرة باحث، أو أكـــاديمي، أو اختـــصاصي، أو إداري، وغيرها، وهي تمثل: "التطوير والمحافظة على إمكانيات المؤسسة من أجل تحسين الجودة وبشكل مستمر، والوفاء بمتطلبات المستفيد وتجاوزها، وكذلك البحث عن الجودة وتطبيقها فـــي أي مظهـــر مـــن مظاهر العمل بدءاً من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاءً بمعرفة مدى رضا المستفيد عن الخـــدمات المقدمة له" (اللوزي، ١٩٩٩: ٤٥).

ويمكن تعريفها على أنها تفوق في الأداء لإسعاد المستهلكين عن طريق عمل المديرين والموظفين مع بعضهم البعض من أجل تحقيق أو تزويد المستهلكين بجودة ذات قيمة من خلال تأدية العمل الـــصحيح بالشكل الصحيح، ومن المرة الأولى، وفي كل وقت (الدرادكة وآخرون، ٢٠٠١).

كذلك يمكن تعريفها بأنها: مجموعة من التنظيمات الاستراتيجية طويلة الأجل تساعد الإدارة علـــى توفير مبادرات تحسين مستمرة من خلال جميع أقسام المؤسسة، إذ إنها قد تنطلـــق مـــن أحـــد الأقـــسام، وبمرور الزمن ستدخل إلى جميع أقسام المؤسسة؛ بسبب التداخل في النشاطات بين الأقسام المختلفـــة. إن ممارسات الجودة تعمل على التكامل والتنسيق بين عدد من الأساليب والمبادئ الإدارية المختلفة، ومنهـــا

على سبيل المثال: انتشار المؤشرات على تحقيق الجودة، ومراقبة العملية الإحصائية، وتحليل الوقت، وخرائط ايشيكاوا، والتخطيط الاستراتيجي، بحيث تصبح ممارسة عناصر الجودة من قِبل جميع أقسام المنظمة هدفاً يسعى لتحقيقه الجميع (اللوزي،١٩٩٩)، وعرف علوش (١٩٩٧) إدارة الجودة الشاملة بأنها عبارة عن "سلسلة الإجراءات الإدارية والفنية اللازمة لتوفير الالتزام الكامل بإشباع متطلبات وتوقعات المستفيدين من خلال التحسين المستمر في كل مجالات الأنشطة، ويمكن أن تتحقق من خلال جهود الإدارة أثناء عمليات التخطيط والتنظيم والقيادة والتوجيه والرقابة".

ويتضح من خلال عرض المفاهيم المتعلقة بالجودة الشاملة أنها عبارة عن إطار فكري ومنظمي من شأنه التركيز على تحقيق رضا المستفيد، وتوفير سبل التطوير المستمر من خلال إشراك كافة العاملين في المؤسسة في الإسهام الفعّال في إطار التطوير والتحسين المستهدف؛ استرشاداً بقول الرسول (ﷺ): (كلكم راعٍ وكلكم مسؤول عن رعيته)، ولذا فإن مرتكزات إدارة الجودة الشاملة تتحدد من خلال ما يلي: تحقيق رضا المستفيدين، والتطوير والتحسين المستمرين، وإشراك كافة العاملين في المؤسسة.

أهمية إدارة الجودة الشاملة:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من الاتجاهات الإدارية الحديثة التطبيق في القطاع العام على غرار تطبيقها في القطاع الخاص، وهي تقوم على مجموعة من المبادئ التي تؤدي إلى أفضل أداء ممكن. فالمؤسسات في القطاع الحكومي بحاجة إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وذلك نتيجة للطلب المتزايد على تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين. إضافة لما يحتويه ذلك من حلول لمشكلة هدر الموارد، ومعالجة القصور في الموارد المادية (البستنجي، ٢٠٠١).

إن إدارة الجودة الشاملة قد نمت وتطوّرت عن طريق تبني أفكار ديمنج وجوران في اليابان بعد الحرب، إلا أن الواقع يؤكد أنهم أنفسهم قد تأثروا بمساهمات نظرية الإدارة التي تناولتها العلوم السلوكية ومدخل النظم، وأن هناك العديد من المنظمات العالمية قد أثبتت تميزاً واضحاً في نتائجها من خلال

تطبيقها لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، وحققت نتائج مشجعة في هذا المجال، ويمكن الرجوع في هذا الصدد إلى تجارب تلك المنظمات وما حققته بعض الشركات مثل شركة زيروكس (Xerox)، وشركة الخطوط الجوية البريطانية (British Airways)، وشركة (IBM)، والبريد الملكي، وقد تم رصد أهم الفوائد المحققة من تجارب تلك المنظمات، والتي قام بتلخيصها زين الدين (١٩٩٦) ومنها:انخفاض شكاوي المستفيدين من جودة السلعة والخدمة المقدمة إليهم، وتخفيض التكاليف، وتخفيض عيوب الإنتاج وجودة الخدمة، وتخفيض تأخير التسليم، وزيادة الأرباح وزيادة الإنتاجية.

التطوّر التاريخي لإدارة الجودة الشاملة:

مرت إدارة الجودة الشاملة بالمراحل التاريخية الآتية:

١ - **الفترة ١٩٤٠ -١٩٤٥:** كان أهم روّاد هذه الفترة إدوارد دمنج (Edward Deming)، والملقب بأبي الجودة وكذلك جوزيف جوران (Joseph Juran) واللذان أسهما بشكل أساسي في استخدام الأساليب الإحصائية والتحليلية في عمليات الفحص والاختبار لجودة المنتجات السلعية والخدمية في المنظمات الاقتصادية. وقد أخذت هذه الأساليب في تلك الفترة دوراً مهماً ومجسداً في التطويرات المستهدفة التي احتلت مكانة ذات مركز فعّال في تطوير وتحسين جودة المنتجات والخدمات على حد سواء (خضير، ٢٠٠٧).

٢ - **فترة الخمسينيات:** إن هذه الفترة اتضح فيها الضعف الواضح في ميدان المنافسة بين المنظمات الإنتاجية والخدمية. وقد كانت هذه المنافسة محدودة في هذا المجال إلى حد بعيد، وقد أسهم إدوارد دمنج (Edward Deming) في هذه الفترة حيث ذهب إلى اليابان، وألقى محاضرات تطويرية وتدريبية مما كان له الأثر الواضح والفعّال في التطوير والتحسين الذي ظهرت معالمه وآثاره، وأصبحت المنتجات الصناعية من المنظمات اليابانية رمزاً للجودة الدائمة (علوش، ١٩٩٧).

٣ - **فترة الستينيات:** اهتمت بريطانيا بإدارة الجودة الشاملة بشكل واسع، حيث ركّزت على مفهوم الجودة والإجراءات والتدريبات اللازمة والمرتبطة بأساليب العمل والجوانب التي يكون لها دور مهـم فـي تطوير وتحسين مجالات الجودة الشاملة المتعلقة بالسلع والخدمات في المنظمات الاقتـصادية (زيـن الدين، ١٩٩٦).

٤ - **فترة الثمانينيات:** شهدت هذه الفترة اهتماماً متزايداً عن غيرها من الفترات التاريخية السابقة الـذكر في مجال الجودة، حيث تم التركيز على الجودة كسلاح تنافسي بين المنظمات الإنتاجيـة والخدميـة، وبرزت المنظمة العالمية للمواصفات القياسية (ISO) وتم توحيد المعايير القياسية للمواصفات السلعية والخدمية على المستوى الدولي (اللوزي،١٩٩٩).

٥ - **فترة التسعينيات حتى الوقت الحاضر:** شهدت هذه الفترة تطوّرات تاريخية ملحوظة تمثلت بظهـور العولمـة (Globalization) وثـورة الاتـصالات والمعلومـات، وشـبكة الإنترنـت، والتجـارة الحرة...وغيرها من المعالم التي أصبحت الجودة هي سلاحاً تنافسياً أساسياً ينبغـي أن يكـون لهـا أهميتها ومكانتها القوية، وأن تتركز جهودها المختلفة سيما وأن الاستقرار بالأسواق والحفـاظ علـى الحصص السوقية، وتحقيق الميزة التنافسية التي من شأنها أن تجعل لمنظمات الأعمال إمكانية البقـاء والاستمرارية والتطوير، فإنها إما أن تنسحب من الأسواق أو تلجأ للاندماج مع أي منظمة اقتصادية. وقد وجدت إدارة الجودة الشاملة الدور الفعّال في هذا المجال (خضير، ٢٠٠٧).

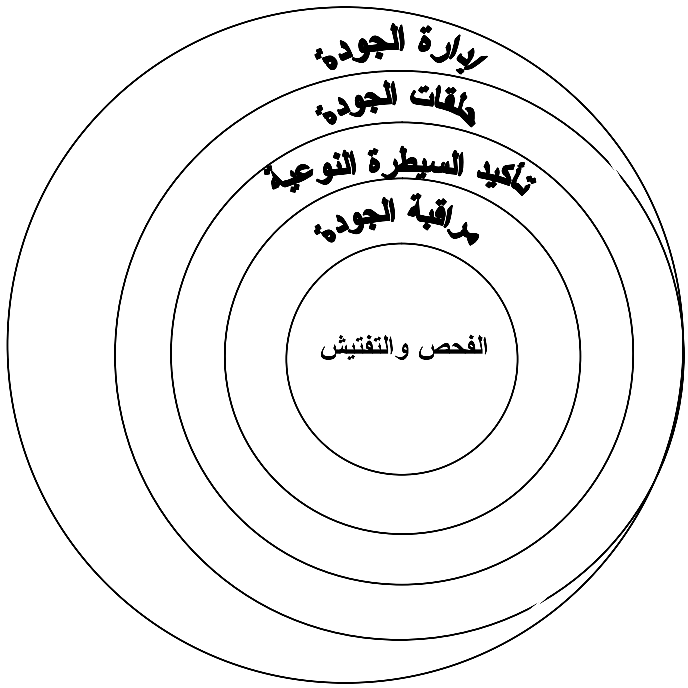
ويمكن توضيح تلك التطوّرات التاريخية في مجالات الأداء النوعي كالآتي (Summers, 2003):

مرحلة الفحص عن طريق العامل	Operator
مرحلة الفحص والتفتيش	Inspection
مراقبة الجودة	Quality Control
ضمان الجودة	Quality Assurance
حلقات السيطرة النوعية	Quality Control Circles
إدارة الجودة الشاملة	Total Quality Management

والشكل رقم (١) يوضّح مراحل تطوّر إدارة الجودة الشاملة (TQM):

شكل (١)

مراحل تطوّر إدارة الجودة الشاملة



المصدر: (خضير، ٢٠٠٧: ٢٠).

يتضح أن هذه المراحل متداخلة ومترابطة مع بعضها البعض، ولن تحدث هذه المراحل التطويرية إلا بعمليات وجهود فكرية ذات أبعاد تطويرية يسهم فيها العديد من الروّاد المفكرين في مجال تطوير وتحسين السلع المنتجة، أو الخدمات المقدمة.

ويورد (البستنجي،٢٠٠١) رواد الجودة الشاملة ومنهم:

إدوارد دمنج (W. Edward Deming):

يعد إدوارد دمنج من أشهر الروّاد في مجال الجودة، وقد أطلق عليه بأبي الجودة وقد أسهم دمنج بقيادة ثورة إدارة الجودة الشاملة؛ حيث إنه قدم العديد من المساهمات الهادفة في تطوير

الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال تطبيقات خرائط المراقبة الإحصائية، وقد ركّز دمنج على ضرورة قيام المنظمة بتقليص الانحرافات التي تحصل أثناء العمل.

جوزيف جوران (Joseph Juran):

قدم جوزيف جوران مساهمات مثيرة في إدارة الجودة الشاملة خلال الحرب العالمية الثانية، وقد منحه الإمبراطور الياباني آنذاك وساماً تقديراً لمساهمته الفاعلة، وقد ركّز على العيوب أو الأخطاء أثناء العمليات، وكذلك على الوقت الضائع أكثر من الأخطاء المتعلقة بالجودة ذاتها، كما أنه ركّز على الرقابة على الجودة. ولذا فهو يرى أن النوعية تعني مواصفات الخدمة المقدمة التي تشبع حاجات المستفيدين، وتنال رضاهم مع عدم احتوائها على العيوب. ولذا فإن جوران يرى أن التخطيط للجودة يمرّ بعدة مراحل، وهي (زين الدين،١٩٩٦): تحديد المستفيدين الحاليين والمرتقبين، وتحديد حاجاتهم وتطلعاتهم ورغباتهم، وتطوير مواصفات المنتج لكي تستجيب لحاجات هؤلاء المستفيدين، وتطوير العمليات التي من شأنها تحقيق إنجاز تلك المواصفات.

أما فيما يتعلق بالرقابة على الجودة كأحد عناصر العملية الإدارية، فإن جوران يرى بأن الرقابة على الجودة هي عملية ضرورية لتحقيق أهداف العمليات الإنتاجية، وكذلك الحد من العيوب. وكذلك المشاكل التي تتم الرقابة بشأنها ومحاولة تجنبها قبل حدوثها وتفاقمها، وتقليص آثارها، ولذا فإن الرقابة على الجودة تتضمن الآتي: تحديد المعايير والمواصفات القياسية (المعيارية)، وتقييم الأداء الفعلي (المتحقق) للعمل، ومقارنة الأداء المتحقق (الفعلي) بالأهداف، والمعايير القياسية الموضوعة، ومعالجة الاختلافات، أو الانحرافات بإنجاز الإجراءات التصحيحية.

فيليب كروسبي (Philip Grosby):

إن المفاهيم التي جاء بها فيليب كروسبي، تركّزت في التأكيد على أن العيوب يجب أن تساوي صفر، حيث يرى أن الجودة (النوعية) ما هي إلا انعكاساً لمدى معيارية القيادة، وكذلك الأدوات

الأخرى التي تعكس معايير الجودة، كما يرى أن تطور الجودة يتم من خلال عوامل منها: (Summers, 2003): أن المستفيدين ذوي وعي كامل بأهمية الجودة لمختلف الخدمات المقدمة التي تقوم بتقديمها المؤسسات وإن تطوير الأدوات التي تساعد على تطوير الجودة سيؤدي إلى توفير الميزة التنافسية الملائمة لخدماتها المقدمة.

يجب أن يتم تطوير الثقافة المتعلقة بالجودة بما يلائمها من متغيرات بيئية، إذ إن بناء الثقافة الملائمة للجودة تعد على أهمية أساسية في توفير قاعدة أساسية لتطبيق برنامج الجودة الشاملة.

معايير إدارة الجودة الشاملة:

من المؤكد أن نجاح أي نظام تعليمي وتدريبي يعتمد بشكل كبير على التزامه بمعايير جودة متفق عليها عالميا ولقد وضع " ديمنج " برنامجا لتحسين وتطبيق الجودة الشاملة يمكن أن يصلح لجميع المنظمات الإدارية بما فيها النظام التعليمي ، ويتكون هذا البرنامج من (١٤) معيار للجودة الشاملة على النحو التالي (محمد وفراج،٢٠٠٦،ص٣٤):

١ - تحديد الأهداف من أجل تحسين الإنتاج وتطويره.

٢ -تبنى فلسفة للجودة الشاملة،ومنهج للقيادة للقدرة على التغيير للأفضل.

٣ -تحسين الأداء والجودة هي المحرك الأساسي.

٤ -التأكيد على جودة الكيف.

٥ -تحسين وتعديل الإنتاج ونظام الخدمة مع العمل على نقص التكلفة.

٦ -تدريب الأفراد على وظائف الجودة الشاملة.

٧ -تدريب القيادات ومساعدة الأفراد على تطوير الأداء.

٨ -إزالة الخوف وتدعيم الثقة لكي يعمل الأفراد بشكل فعال داخل المؤسسة.

٩ -التعرف على معوقات العمل وإزالتها بين الأقسام داخل المؤسسة .

١٠ -الحد من استخدام الشعارات والنقد المستمر دون هدف لان ذلك يخلق جو من العداءات بين الأفراد.

١١ -وضع معايير لاعتماد الإدارة على الأهداف وإعداد قادة تتواجد باستمرار.

١٢ -مسئولية المشرفين يجب أن تهتم بالجودة.

١٣ -وضع برامج تربوية تنشيطية من اجل التحسن الذاتي ورفع المستوى.

١٤ -وضع كل فرد في المؤسسة في المكان المناسب وتمويل الأفراد بين الأقسام المختلفة لتحسين العمل.

الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة:

إن الاتجاهات المعاصرة في إدارة الجودة الشاملة تستهدف فاعليتها من خلال مرتكزين هما (Besterfield, 2003):

- القواعد الفكرية والفلسفية في إدارة الجودة الشاملة، وتتضمن:مشاركة العاملين والتدريب والتعليم، ونظام الاتصال في المؤسسة، والتركيز على المستفيدين، واستخدام الأسلوب العلمي في اتخاذ القرارات، واستخدام طرق وأساليب إحصائية في ضبط الجودة، والالتزام طويل المدى للجودة واستمرارية التحسين، ووحدة أهداف المؤسسة والعاملين.

- الأدوات المستخدمة في إدارة الجودة الشاملة، وتتضمن الوسائل والأدوات التي تستعين بها المؤسسة في تحسين وتطوير خدماتها وهي (Summers, 2003): استمارة التدقيق، وشكل الانتشار، ومخطط السبب – النتيجة أو عظم السمكة، وتحليل باريتو، وخارطة باريتو، وخرائط المراقبة الإحصائية.

القواعد الفكرية والفلسفية في إدارة الجودة الشاملة:

وتتضمن القواعد الفكرية والمرتكزات الفلسفية التي تستند إليها إدارة الجودة الشاملة في تحقيق أهدافها، وهي:

١ - **مشاركة العاملين:** أكّدت المؤشرات الكمية والإحصائية إلى أن (٨٥٪) من المشاكل المرتبطة بالجودة سببها الرئيس المواد الأولية والعمليات التشغيلية، ولذا فقد بات واضحاً أن اشتراك العاملين،

ومنحهم حق التصرّف في صنع القرار من شأنه أن يحقق الأبعاد المستهدفة لتقليص تلك المشاكل إذ إن إطلاق الفعاليات، وتشجيع الابتكار والإبداع، واستخدام البرامج التدريبية والتطويرية، وزرع روح المشاركة الذاتية، وتدعيم روح الفريق الواحد، يعتبر حالة أساسية للبناء التنظيمي، وتحقيق الأهداف التي تسعى المنظمات الإنسانية لتحقيقها (Dean and Evans, 1994).

٢ - **التدريب والتعليم:** يتسم المجتمع الاستهلاكي عموماً بسرعة التغيير والحاجة المتنامية لرغبات وتطلعات المستهلكين التي تنم عن تغيرات سريعة بالأذواق والحاجات والمتطلبات، ولذا فإن المنظمة التي تتسم بالمرونة والاستجابة السريعة للتغيرات الاستهلاكية تحقق أبعاداً واسعة للنجاح في تلبية حاجات المستهلكين، وتطلعاتهم. ولذا فإن أحد المرتكزات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة الحديثة هي سرعة الاستجابة في تلبية حاجات ورغبات المستفيدين الحاليين والمرتقبين. وأن هذا الاتجاه في تحقيق ذلك لا يتم إلا من خلال السعي المتواصل نحو تدريب وتعليم العاملين على الأسس التي تؤدي للاستجابة بحاجات المستفيدين الحاليين والمرتقبين، وإشباع تطلعاتهم، أما التعليم فيقصد به إكساب الأفراد العديد من المعلومات والمعارف بما يمكنهم من مواكبة التطورات في ميدان العمل، أما التدريب فيقصد به تنمية مهارات الأفراد من خلال برامج محددة بما يمكنهم من إتمام المهمات المطلوبة منهم (Summers, 2003).

٣ - **نظام الاتصال في المؤسسة:** إن صنع القرارات العلمية الصائبة يتطلب توفير نظام معلومات فاعل ونظم اتصالات ذات أبعاد موضوعية هادفة، كما أنه يعتمد أساساً على القوى البشرية التي تعتبر أكثر مقدرة في إدراك الحقائق، لذا يُعد نظام الاتصال في المؤسسة من أكثر الأبعاد تحقيقاً لسبل اعتماد الجودة الشاملة (علوش، ١٩٩٧).

٤ - **التركيز على المستفيدين:** إن المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم من المؤسسات يعتبرون هم المحور الأساسي للأنشطة التي ترتبط بإدارة الجودة الشاملة، ويتضح ذلك من خلال الكثير من المؤشرات؛ فمثلاً جائزة (مالكولم بالدريج العالمية) منحت (٢٥٪) من علاماتها لاهتمام المنظمة بعملائها وتحقيق

رغباتهم، ويشمل المستفيد من الخدمات المقدمة في ظل مفهوم الجودة الشاملة كلاً من المستفيد الخارجي والداخلي، ويقصد بالمستفيد الخارجي هو ذلك الفرد الذي تتمحور حوله كافة الأنشطة والجهود من أجل تحقيق رغباته وتحفيزه في اقتناء المنتج أو الخدمة المراد تقديمها، أما المستفيد الداخلي؛ فهو يمثل الأفراد العاملين في الوحدات التنظيمية والفنية المختلفة في المؤسسة ذاتها، مثل العاملين في (الوحدات، الأقسام، الشعب الخدمية، الدوائر... الخ)، حيث يُنظر لهؤلاء الأفراد عادة كأنهم مستفيدون ممن سيقوم بتوريد العمليات السابقة لهم وموردين للأقسام التي تلبي إنجازاتهم الخدمية (النيادي، ١٩٩٩).

٥- **استخدام الأسلوب العلمي في صنع القرارات:** يعتبر الأسلوب العلمي في صنع القرارات الفنية والإدارية والتنظيمية من أكثر القرارات التي يتطلبها العمل الإداري، سيما ما يتعلق فيها بتصميم المنتج وسبل مطابقته مع الإنجاز المراد تحقيقه؛ إذ إن القرارات المرتبطة بهذا الاتجاه ذات أولوية كبيرة بهذا الشأن، ولذا فإن دقة المطابقة بين التصميم والأداء المتحقق لا يمكن أن تكون دون توفير التصميم، وأن تكون له معايير ومواصفات قياسية واضحة الأبعاد والمعالم من ناحية أخرى. وهذا يعتبر من أكثر العوامل الهادفة في تحقيق نجاح وفاعلية نظام إدارة الجودة الشاملة، ولهذا فإن هناك ثلاثة أبعاد أساسية هي (Goetsch and Davis, 2000):

١- الجودة في التصميم (Quality Design).

٢- الجودة في الأداء (Quality Performance).

٣- الجودة في المطابقة (Quality Conformance).

٦- **استخدام طرق وأساليب إحصائية في ضبط الجودة:** إن القرارات المرتبطة بالجودة تعتبر من القرارات الاستراتيجية، ولذا فإن القيادة الإدارية تلعب دوراً أساسياً في دعم وتنشيط حركة القائمين في الأداء التشغيلي، وتلعب القيادة دوراً فاعلاً في هذا الخصوص، سيما إذا ركّزت القيادة الإدارية في

المنظمة على اعتماد الأساليب العلمية في إنجاز الأداء. ومن أكثر الأساليب العلمية شيوعاً واستخداماً في إدارة الجودة الشاملة هي: الأساليب الإحصائية في ضبط الجودة، فهي من أكثر السبل الكفيلة بالتحسين والتطوير (النيادي، ١٩٩٩).

٧- **التزام المؤسسة طويل الأجل بالجودة والتحسين المستمرين:** يعد التزام الجودة طويل الأجل من المبادئ الأساسية التي تؤكد عليها السبل الكفيلة بالتطوير والتحسين المستمر، إذ إن اعتماد الأسلوب العلمي الدقيق في استمرارية التحسين والتطوير المستمرين في الأداء التشغيلي للعمليات الإنتاجية من أكثر الأسس في تحقيق ملاءمته للتطوّرات والتغيرات المستمرة لحاجات ورغبات المستفيدين المتنامية.

٨- **وحدة أهداف المؤسسة والعاملين:** تعتبر إدارة القوى البشرية في المنظمة ذات أولوية كبيرة في تنشيط وتفعيل إدارة الجودة الشاملة، إذ إن تعزيز روح المسؤولية الجماعية وتعميق روح الانتماء من شأنه أن يساهم في تدعيم المهارات والكفاءات البشرية وتدريبها وتطويرها وتحفيزها، ويساهم كذلك في إيجاد المرتكزات القادرة على نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها، وتدعيم روح الارتباط العضوي للفرد في جماعة العمل والمنظمة، إذ إن التركيز على الجانب الوجداني في الوصول إلى مستويات عالية من الجودة يعتبر من المرتكزات التي أدت إلى تمييز المجتمع الياباني وإعطاءه الصورة المتألقة بين المجتمعات الإنسانية المختلفة (زين الدين، ١٩٩٦).

لذا ينبغي أن يتم التركيز على وحدة أهداف المؤسسة والعاملين، سيما وأن ذلك من شأنه أن يعمق روح الولاء والانتماء والأهداف المراد أنجازها.

كما أن هذه القواعد الفلسفية والفكرية يتم تطبيقها في مركز إعداد رجال الإطفاء من خلال وضع خطط استراتيجية يمكن من خلالها تحقيق جميع الأهداف التي يسعى إليها المركز، ويتم التركيز على هذه القواعد الفكرية والفلسفية عند وضع المناهج الخاصة بتعليم وتدريب الطلبة في المركز، وبشكل عام فإن هذه القواعد راسخة وتصلح للتطبيق في جميع منظمات الأعمال.

مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

لقد مرت إدارة الجودة الشاملة بمراحل أربع متداخلة وهي:

أولاً: مرحلة الفحص أو المطابقة

ويطلق عليها أحياناً مرحلة التفتيش، وهي تمثل بدايات حركة الجودة، ظهرت في أواخر القرن الثامن عشر مع تصاعد حركة الثورة الصناعية الأولى، وازدادت الحاجة إليها بعد ظهور نظرية " تايلور " في الإدارة العلمية، ولا تقوم هذه المرحلة على منع الخطأ، وإنما تقوم بالكشف عنه لأنه يكون قد وقع فعلاً ، ولقد امتد هذا المفهوم إلى قطاع التربية فكل مؤسسة تعليمية تتضمن في هيكلها جهاز إشرافي يسمى تفتيش يقوم بالتحقيق، وفحص سير العمليات التربوية والتعليمية وتقييمها في ضوء الأهداف التربوية المرسومة، وتعتمد هذه المهمة على ما يسمى بالمفتش ، أو المشرف التربوي كما يسمى حالياً (زاهر،2005).

ثانيًا : مرحلة مراقبة الجودة

بدأت هذه المرحلة منذ أوائل القرن العشرين، وبالتحديد عام ١٩٣١ مع ظهور الأساليب الإحصائية للرقابة على الجودة، وقد صاحب هذه المرحلة آنذاك التركيز على تنميط وتوحيد الإنتاج كوسيلة لمنع الأخطاء عند تصنيع السلعة أو تقديم الخدمة إذ كان الهدف الأساسي لرقابة الجودة يتمثل بمنع الأخطاء وتفاديها قبل حدوثها (خضير، ٢٠٠٧).

ثالثًا : مرحلة تأكيد الجودة

لقد اعتمدت هذه المرحلة على توجيه الجهود كافة؛ للوقاية من حدوث الأخطاء، وبالتالي وصفت هذه المرحلة بأنها تعتمد على نظام أساسه منع وقوع الأخطاء منذ البداية، وهو ما عرف بمبدأ الأخطاء الصفرية (عليمات،٢٠٠٤).

رابعًا : مرحلة إدارة الجودة الشاملة

اتسمت هذه المرحلة بالاهتمام برغبات المستفيدين بمفهومها الواسع داخل المؤسسات وتحقيقها، وبات من الضروري البحث عن سبل التخطيط الاستراتيجي والذي يضمن حشد الجهود كافة؛ لتحقيق مهام محددة وأهداف واضحة في ضوء رغبات وتوقعات المستفيدين.

كما بات من الضروري البحث عن فلسفة تنظيمية تحكم العمل بالمنظمة يكون أساسها : التحسين المستمر في أداء المنظمة، وتحليل المشكلات وحلها قبل وقوعها وذلك لتحسين الأوضاع التنافسية للمنظمة، وفق مما أطلق عليه إدارة الجودة الشاملة كمدخل إداري حديث، أدى إلى التغيير الجذري في مفاهيم الجودة لتصبح أداة للإدارة بدلاً من كونها أداة للرقابة، وبالتالي فقد امتد مفهوم الجودة ليشمل النظام التعليمي، ويصبح نظامًا متكاملاً يتناول جميع عناصر العملية التعليمية، فمراجعة جودة التعليم تشتمل التقويم والرقابة، والتوجيه، والتطوير، وتحسين عمليات التعلم والنظر إلى الرقابة على أنها جزء من عمليات إدارة التعليم الشاملة للتدريس، والأمور الإدارية للمؤسسة التعليمية والتربوية متشابكة ومتداخلة وغير محددة وتعتبر مسؤولية كل فرد داخل المؤسسة (خضير، ٢٠٠٧).

ولما كانت المداخل التقليدية لإدارة الجودة الشاملة بمراحلها المختلفة: الفحص، المراقبة، التأكيد قد أصبحت غير قادرة بسماتها وخصائصها على الوقوف أمام التحديات التي تواجهها منظمات العمل في عصر سريع التغير شديد المنافسة، فقد ظهر فكر فلسفي جديد يشير إلى أن الجودة العالية للمنتج أو الخدمة وما يرتبط بها من رضا المستفيد يمثل مفتاح النجاح لأي مؤسسة، وعلى ذلك فإن طبيعة المنافسة العالمية الواسعة والشاملة تتطلب بصفة عامة من أي مؤسسة أربعة خصائص هي: (زاهر، ٢٠٠٥)

١. فهم ما يريد المستفيد وإشباع احتياجاته وقت طلبها وبأقل تكلفة ممكنة.

٢.توفير السلع والخدمات بجودة عالية وبشكل ثابت ومستقر.

٣.مجاراة التغير في النواحي التكنولوجية والسياسية والاجتماعية.

٤. توقع احتياجات المستفيد المستقبلية .

ويلاحظ من حركة الجودة أن كل مراحلها متداخلة، ومراقبة الجودة تتضمن الفحص، وتأكيد الجودة يتضمن مراقبة الجودة، وإدارة الجودة الشاملة تتضمن تأكيد الجودة (نجم، ٢٠٠٥).

من خلال ما تقدم يتضح أن هذا الأسلوب لم يكن طفرة في الفكر الإداري، بل جاء بعد سلسلة من التطورات في الفكر الإداري، وظهور بعض جوانب القصور ، مثل مدخل الإدارة العلمية لزيادة الكفاءة والإنتاجية التي أهملت الجانب الإنساني، ومدرسة النظم، ومدرسة الإدارة بالأهداف (الشرقاوي،2003) وعليه فقد أشار جودة (٢٠٠٤) إلى أن التطور الفعلي لإدارة الجودة الشاملة ارتبط بجهود العديد من المفكرين وعلماء الإدارة التي تنوعت أفكارهم وانتماءاتهم الفلسفية بين المدارس الإدارية المختلفة كالإدارة العلمية، وإدارة العلاقات الإنسانية والنظم، والإدارة بالأهداف، ونظرية الاحتمالات .

وبشكل عام يتم متابعة تنفيذ هذه المراحل في الإدارة العامة للإطفاء لتحقيق ما يلي:

١ - رؤية ورسالة وأهداف عامة للمؤسسة التعليمية واضحة ومحددة.

٢ - رسالة وأهداف جميع الوحدات بالمؤسسة واضحة ومحددة.

٣ - خطة إستراتيجية للمؤسسات التعليمية وخطط سنوية للوحدات متوفرة ومبينة على أسس علمية.

٤ - هيكلة واضحة ومحددة وشاملة ومتكاملة وعلمية ومستقرة للمؤسسة التعليمية.

٥ - وصف وظيفي لكل دائرة ولكل موظف متوفرة ومحددة.

٦ - معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل في الجامعات (خدمية، إنتاجية، أكاديمية، إدارية، مالية....إلخ)

٧ - إجراءات عملية واضحة ومحددة من أجل تحقيق معايير الجودة.

٨ - توفر نوعية وتدريب شامل وملائم لتطبيق إدارة الجودة.

٩ - أدوار واضحة ومحددة في النظام الإداري.

١٠- ارتفاع ملحوظ لدافعية وانتماء والتزام ومشاركة العاملين.

١١ - مستوى أداء مرتفع لجميع الإداريين والمشرفين والعاملين.

١٢- توفر جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين

١٥- جميع العاملين يمتلكون المعارف والمهارات اللازمة لتطبيق TQM.

إدارة الجودة الشاملة كنظام إداري:

إن إدارة الجودة الشاملة تعتبر نظاماً إدارياً متكاملاً يتمثل البُعد الرئيسي له في تحقيق رضا المستفيد، سواء كان المستفيد الحالي أو المرتقب والتطوير والتحسين المستمر بهدف الوصول إلى الميزة التنافسية، واعتبار الجودة الشاملة سلاح تنافسي لكي تتوسع الآفاق الجديدة وتنسجم مع المقدرة المستمرة في التطوير والتحسين. وكل ذلك لا يمكن الوصول إليه إلا عن طريق التخطيط المستمر للعمليات الإنتاجية والخدمية، ويعتبر العالم جوران (Jurhan) من أهم روّاد إدارة الجودة الشاملة في العصر الحديث بعد العالم الذي يعتبر الأب الحقيقي لإدارة الجودة الشاملة كمفهوم شامل، وكجزء أساسي من عمل الإدارة وهو (دمنج Deming) فقد قدم في عام ١٩٨٦ طريقة شاملة للتفكير في موضوع الجودة أطلق عليها اصطلاح (Quality Trilogy)؛ أي ثلاثية الجودة وهي متعلقة بمعالجة موضوع الجودة، وتتكوّن من ثلاث عمليات (الدرادكة وآخرون، ٢٠٠١):هي التخطيط للجودة والرقابة على الجودة، وعملية تحسين الجودة، كما أشار سومرز(Summers,2003) إلى أن كلاً من شويهارت (Shewhart) وديمينغ (Deming) قاما بإعادة العمليات السابقة التي حددها جوران (Juran) على شكل دورة متتالية، ومتتابعة أطلقوا عليها اسم (PDCA)، وقد سميت بدورة دمنج (الدرادكة وآخرون، ٢٠٠١):

(١) خطط (Plan).

(٢) اعمل (Do).

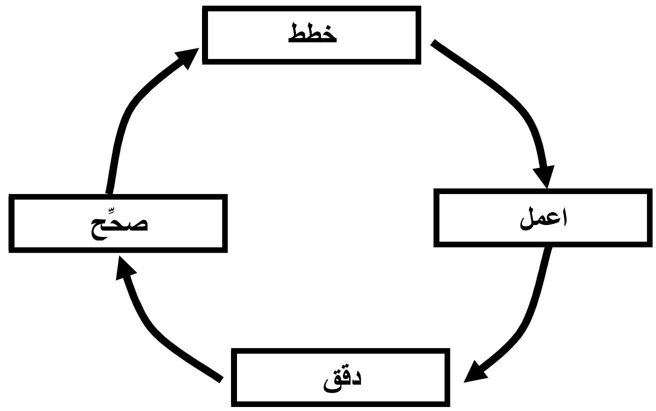
(٣) دقق بناءاً على المعايير (Check).

(٤) صحِّح بناءاً على نتيجة التدقيق (Act).

ويمكن توضيح تلك المراحل المتتالية والمتتابعة من خلال الشكل رقم (٢).

الشكل رقم (٢)

دورة دمنج (Deming Cycle)



المصدر: (الدرادكة وآخرون، ٢٠٠١: ٢٧).

إدارة الجودة الشاملة في التعليم:

إن تطبيق الجودة الشاملة بحاجة إلي إحداث متطلبات أساسية لدي المؤسسات التعليمية حتى تستطيع تقبل مفاهيم الجودة الشاملة بصورة سليمة قابلة للتطبيق العملي وليس مجرد مفاهيم نظرية بعيدة عن الواقع ، ولكي تترجم مفاهيم الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية للوصول إلي رضا المستفيد الداخلي والخارجي للمؤسسة التعليمية، ومن هذه المتطلبات: دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام الجودة الشاملة لتحقيق الأهداف المرجوة، وتنمية الموارد البشرية، وتطوير وتحديث المناهج وإستخدام طرق تدريس حديثة تتلاءم مع متغيرات العصر الحديث وتبني أساليب التقويم المتطورة وتحديث الهياكل التنظيمية لإحداث التجديد التربوي المطلوب، ومشاركة العاملين بالتعليم من القاعدة إلى القمة بدون تفرقة كل حسب موقعه وبنفس الأهمية لتحسين مستوى الأداء، والتعليم والتدريب المستمر للعاملين، وتعرف احتياجات المستفيدين الداخليين وهم الطلبة والعاملين الخارجيين وهم عناصر المجتمع المحلي، وإخضاع هذه الاحتياجات لمعايير قياس الأداء والجودة (العقيلي،٢٠٠١).

ومن المتطلبات أيضاً تعويد المؤسسة التربوية على ممارسة التقويم الذاتي، وتطوير نظم للمعلومات لجمع الحقائق من أجل صنع قرارات سليمة، وتفويض الصلاحيات يعد من الجوانب المهمة فــي إدارة الجــودة الشاملة وهو من مضامين العمل الجماعي والتعاوني بعيدا عن المركزية في صنع القــرارات، واســتخدام أساليب كمية في اتخاذ القرارات وذلك لزيادة الموضوعية، وترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع الأفراد كأحد الخطوات الرئيسة لتبني إدارة الجودة الشاملة، حيث أن تغيير المبادئ والقــيم والأفكــار التنظيميــة السائدة بين أفراد المؤسسة الواحدة يجعلهم ينتمون إلي ثقافة تنظيمية واحدة (أحمد والأنصاري،٢٠٠٢).

الإدارة العامة للإطفاء في دولة الكويت:

إن الإدارة العامة للإطفاء هي من أهم الإدارات في دولة الكويت ولها دور كبير في مجال عمليات الإنقاذ من الكوارث والحوادث وتتكون من عدة قطاعات تخدم جميع المجــالات ســواء كانــت الــسكنية والتجارية والصناعية وتم وضعها تحت رئاسة وزير الدولة

الأهداف العامة لإدارة مركز الإطفاء:

توفير الدعم الأكاديمي والفني والميداني اللازم لإعداد رجال الإطفاء وتنمية مقدرتهم وإمكانيــاتهم البدنية والذهنية بهدف توفير العمالة المدربة والمؤهلة التي يحتاجها جهاز الإطفاء (الإدارة العامة للإطفاء، ٢٠٠٣).

الاختصاصات العامة:

يتولى المركز تطوير البحوث والدراسات والمناهج الخاصة برجال الإطفاء وتــوفير التجهيــزات الميدانية والأكاديمية بغرض رفع مستوى إعداد رجال الإطفاء وتلبية احتياجات مختلف مرافق الجهاز من العمالة المدربة والمعدة إعداداً مهنياً وأكاديمياً بما يتفق مع أعلى المستويات المهنية المتعارف عليها علــى المستوى العالمي.

مكونات الهيكل التنظيمي:

- مركز إعداد رجال الإطفاء:

يتبع مركز إعداد رجال الإطفاء مباشرة إلى نائب المدير العام لشؤون تنمية المـوارد البـشرية – ويرأس المركز، مدير مركز إعداد رجال الإطفا، وتتبعه مباشرة التقسيمات التنظيميـة التاليـة: مراقبـة الدراسات والمناهج ويشرف على المراقبة – مراقب الدراسات والمناهج، وتتبعه تبعية مباشرة التقـسيمات التنظيمية التالية: قسم بحوث المناهج، وقسم التقنيات والمعلومات، وقسم الدعم الإداري، ومراقبة شـؤون الطلبة والضباط: ويشرف على المراقبة – مراقب شؤون الطلبة والضباط، وتتبعه تبعية مباشرة التقسيمات التنظيمية التالية: قسم شؤون الطلبة، وقسم التجهيز الميداني، وقسم الدورات التأهيلية والتنشيطية، وقـسم شؤون هيئة التدريب، ووحدة الخدمات والإعاشة.

قسم الدورات التأهيلية والتنشيطية:

الاختصاصات التفـصيلية: صياغة الخطة السنوية الخاصة بالدورات التأهيلية والتنشيطية لرجال الإطفـاء بالتنسيق مع الجهات المختصة، ووضع البرامج والجداول الزمنية الخاصة بالدورات التأهيلية والـدورات التنشيطية، والإشراف على وضع الكشوف والملفات والبيانات الشخـصية والوظيفيـة الخاصـة برجـال الإطفاء الملتحقين بالدورات التأهيلية والتنشيطية والعمل على تحديثها، والإشراف على اختبارات اللياقـة البدنية الخاصة برجال الإطفاء وإعداد البرامج والمواد الخاصة بذلك، وتنفيذ ومتابعة الدورات التدريبيـة حسب النظم المعمول بها ورفع تقارير تقييم الدورات إلى الجهات المختـصة، والإشـراف علـى سـير اختبارات الطلبة والمتدربين وتصحيحها ورصد الدرجات الخاصة بهم، وإعداد ورفع التقـارير الخاصـة برجال الإطفاء الملتحقين بالدورات التأهيلية والتنشيطية للإدارة العليا، وتوفير الـدعم والمعونـة الفنيـة اللازمة لأي جهة حكومية أو مؤسسة نفع عام أو الجهات الأهلية التي تطلـب مـساعدة الإدارة العامـة للإطفاء في تنفيذ البرامج التدريبية الخاصة بالإطفاء.

قسم شؤون هيئة التدريب:

الاختصاصات التفصيلية: توزيع المقررات الدراسية والتدريبية بين المعلمون والتدريب، والإشراف على الشؤون الإدارية الخاصة بالمعلمين والتدريب، وتوفير عمليات الدعم الإداري للمعلمين والمدربين.

معايير إدارة الجودة الشاملة في الإدارة العامة للإطفاء في دولة الكويت:

فيما يلي عدد من المعايير لإدارة الجودة الشاملة في الإدارة العامة للإطفاء في دولة الكويت(الإدارة العامة للإطفاء، ٢٠٠٣):

١ - معايير الجودة المرتبطة بالأهداف.

٢ - معايير الجودة الخاصة بالمناهج الدراسية.

٣ - معايير الجودة الخاصة بالمعلمين.

٤ - معايير الجودة الخاصة بالطلبة.

٥ - معايير الجودة الخاصة بالوسائط التعليمية.

٦ - معايير الجودة الخاصة بالتمارين والتدريبات.

٧ - معايير الجودة الخاصة بالاختبارات والامتحانات.

وقد أوردت الإدارة العامة للإطفاء عددا من الاستراتيجيات لتنفيذ ذلك وتتمثل هذه الإستراتيجيات فيما يلى : -

أ - تطبيق أهداف الجودة الشاملة في المجال التعليمي ومنها : -

* ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة لتوصيف الأدوار والمسئوليات المحددة لكل فرد في النظام التعليمي وحسب قدراته ومستواه .

* الارتقاء بمستوي الطلاب الأكاديمي والانفعالي والاجتماعي والنفسي والتربوي باعتبارهم أهم مخرجات النظام التعليمي .

* تحسين كفايات المشرفين الأكاديميين ورفع مستوي الأداء لجميع الإداريين من خلال التدريب المستمر .

* توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين في النظام التعليمي.

* تطوير الهيكلية الإدارية للنظام بطريقة تسهل عملية التعلم بعيدا عن البيروقراطية وتسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات التعليمية .

* رفع مستوي الوعي لدي الطلاب اتجاه عملية التعليم وأهدافه مع توفير فرص ملائمة للتعلم الذاتي بصورة أكثر فاعلية .

* النظرة الشمولية لعملية التعليم من كافة جوانبها والابتعاد عن التجزئة بين عناصر التعليم العام مع الأخذ بعين الاعتبار عمليات التدريب المستمر لكافة المعنيين والمشاركين من أجل التطوير والتحسين للوصول إلي مخرجات تعليمية ملائمة ذات صبغة تنافسية .

* زيادة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العلمي بالمؤسسات التعليمية لما تقدمه من خدمة مختلفة للطلاب والمجتمع من خلال المساهمة في تنمية المجتمع المحلي .

ب - تطوير دور الطالب في عمليات التعليم والتعلم وتحسين مشاركته في الحياة: -

فالطالب هو المستفيد الأول والفاعل الرئيس من كل أنشطة التعليم، وإكسابه مهارات التعلم الذاتي والبحث والحصول على المعرفة من منابعها المتعددة والتعامل معها واستخدامها، بما يوفر له القدرة على التعامل والتكيف الايجابي والفعال مع بيئته ومجتمعه، وتمكينه من فهم الحضارات والحوار الهادف البناء مع الآخر أفراداً وجماعات.

وبالتالي تسعي الجودة الشاملة إلي إعداد الطلاب بسمات معينة تجعلهم قادرين علي معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة والتقدم التكنولوجي الهائل بحيث لا ينحصر دورهم فقط في نقل للمعرفة والإصغاء ولكن في عملية التعامل مع هذه المعلومات والاستفادة منها بالقدر الكاف لخدمة عملية

التعلم ، لذلك فإن هذه المرحلة تتطلب " إنسانا بمواصفات معينة لاستيعاب كل ما هــو جديــد ومتــسارع والتعامل معها بفعالية .

ج - بناء مناهج جديدة متطورة في جوانبها المعرفية والتقنية : -

بحيث تكون المناهج متكاملة مع الوسائط الفعالة متعددة الفاعلية، ويتم اســتبدال نظــام الكتــاب المدرسي القائم الى مزيج من الأساليب التي تجمع بين الكتاب والبرمجيات الدراســية والتلفــاز التربــوي واستخدام الشبكة العنكبوتية بما يحقق ويدعم الإحساس بأهمية العلم والتكنولوجيا وضرورة امتلاك مقومات ومهارات التعامل معهما، واستخدام المبتكرات والأجهزة العلمية والتكنولوجية مثــل أجهــزة الحاســوب وأدوات التحليل الرمزية.

وتتمثل جودة المناهج المدرسية في الاهتمام بمحتوياتها ووضوح غايتها وإمكانية تحقيقها وواقعيتهــا فــي تلبية رغبات المستفيدين (الطلاب، أولياء الأمور، المجتمع) ، وهو مايشير الي أهمية وجود تخطيط مــتقن يستند لمعايير الجودة ويستتبع ذلك تنفيذ التخطيط بشكل دقيق في ظل متابعة دائمة ومستمرة ونؤكد فــي هذا السياق ضرورة تجنب العشوائية والبعد عن القرارات الفردية، فجودة المنهج في هذا الإطــار تعنــى" تعلماً من اجل التمكن".

ثانياً: الدراسات السابقة ذات الصلة:

في حدود اطلاع الباحث على الدراسات العربية والأجنبية، المتعلقة بموضوع الدراسة فقد تمّ الحصول على مجموعة من الدراسات المتعلقة بالجودة الشاملة ، وفيما يأتي عرضاً لهذه الدراسات وفقاً لتسلسلها الزمني من الأقدم إلى الأحدث:

أجرى الرجب (٢٠٠١)، دراسة بعنوان **"** مدى قابلية نظام إدارة الجودة الشاملة للتطبيق في المدارس الشاملة في محافظة اربد "، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى قابلية نظام الجودة الشاملة للتطبيق في المدارس الشاملة في محافظة اربد، وتكونت عينة الدراسة من العاملين ذكوراً وإناثاً في المدارس الشاملة وعددهم (١٨٠) فرداً، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام الإستبانة أداةً للدراسة. وتوصلت النتائج إلى أن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة كانت متوسطة، وإلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمؤهل العلمي لصالح (بكالوريوس)، وللخبرة لصالح (١١ سنة فأكثر) ، وللتخصص لصالح (التخصصات المهنية) .

أجرى ديميم وكليفورد (Dymam & Clifford,2001) دراسة بعنوان **"** ثماني سنوات إلى الأمام: تنفيذ إدارة الجودة في جامعة استرالية في مدينة سدني ". وقد هدفت الدراسة التعرف على كيفية تنفيذ إدارة الجودة في جامعة استرالية في مدينة سدني، تكونت عينة الدراسة من الإداريين العاملين في الجامعة والبالغ عددهم (٥٦) عضواً، وتم استخدام الاستبانة أداةً للدراسة، وأظهرت النتائج أن تقديم إدارة الجودة النظامية في محيط الجامعة عمل على تغييرات رئيسة في الجامعة وفي عملياتها مع تغييرات كبيرة في اتجاهات وفهم الموظفين لها بصورة إيجابية.

أجرى هيرنانديز (Hernandez,2002) دراسة بعنوان:**"** إدارة الجودة الشاملة في التربية: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس مقاطعة تكساس" ، هدفت إلى معرفة إدارة الجودة الشاملة لدى مدارس

مقاطعة تكساس الأمريكية، وتكونت عينة الدراسة من (١٢٠) مشرفاً ومديراً ، وتم استخدام الاستبانة أداةً للدراسة. وتوصلت الدراسة إلى رضا أفراد العينة عن أداء مديرية التعليم وعن طرق تقييم إنجاز الطلبة.

أجرى كورنين (Cornin,2004) دراسة بعنوان :**"** مدى استخدام المدارس لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في منطقة نيويورك التعليمية، وعلاقتها بالمنطقة، والتخطيط الاستراتيجي، وتركيز الطلبة والمهتمين مــن المجتمع المحلي"، هدفت تعرف مدى استخدام المدارس لمبادئ إدارة الجودة وعلاقتها ببعض المتغيــرات، وتكون مجتمع الدراسة من شاغلي الوظائف الإدارية في منطقة نيويورك التعليمية، وبلغ عدد أفراد العينة (١١٦) إدارياً، ولتحقيق أغراض الدراسة تم استخدام الاستبانة وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام المدارس لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في منطقة نيويورك التعليمية كان مرتفعاً.

بينما أجرى الغافري (٢٠٠٤) دراسة في سلطنة عُمان بعنوان:**"**درجة تطبيق إدارة الجــودة الــشاملة فــي مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عُمان كما يتصورها مديرو المدارس**"**، هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي في سلطنة عُمــان كمــا يتــصورها مــديرو المدارس، حيث بلغ عدد أفراد العينة (٧٠) مديراً ومديرةً، ولتحقيق أغراض الدراسة تم اســتخدام الاســتبانة، وقد كانت أبرز النتائج أن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي كانت بدرجة كبيرة، كما وأظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغيــر الجنس لصالح الإناث، وأظهرت أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق إدارة الجــودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

أجرى **الدرادكة (٢٠٠٤)**، دراسة بعنوان :**"** درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر القادة التربويين فيها "، هدفت الدراسة إلى معرفة أراء القادة التربويين لدرجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة البلقاء التطبيقية، كما هدفت إلى معرفة مدى اختلاف وجهات النظــر بــاختلاف المسمى الوظيفي، والتخصص، وسنوات الخبرة، والرتبة الأكاديمية. وبلغ عدد أفراد العينــة (٩٦) قائــداً تربوياً. وتم استخدام الإستبانة أداةً للدراسة. وكانت أبرز النتائج أن متوســطات أراء القــادة التربــويين

لدرجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة البلقاء التطبيقية كانت متوسطة، كما وأشارت النتـــائج إلـــى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أراء القادة التربويين تعزى لمتغير (المسمى الوظيفي) لـــصالح فئـــة عميد كلية.

أجرى خضر (٢٠٠٤) دراسة بعنوان:**"**درجة ملاءمة إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها فـــي مـــدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن**"**، وهدفت الدراسة إلى التعرف على آراء مديري مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن ومديراتها في إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها، وبلغ عدد أفراد العينة (١٩٠) مديراً ومديرةً، وتم استخدام الإستبانة أداةً للدراسة. وكانت أبرز النتائج ارتفاع مستوى تطبيق إدارة الجـــودة الـــشاملة لـــدى مديري وكالة الغوث الدولية في الأردن، كما وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الخبرة ولصالح الفئتين(١ -٥)،و(٦ -١٠) سنوات.

وأجرى التميمي (٢٠٠٦) دراسة في الأردن بعنوان " درجة فاعلية استخدام نظام إدارة الجـــودة (أيـــزو ٩٠٠١) في تطوير أداء الوحدات الإدارية (المشمولة في التجربة) فـــي وزارة التربيـــة و التعلـــيم فـــي الأردن، من وجهة نظر العاملين فيها " ، هدفت إلى استقصاء درجة فاعلية استخدام نظام إدارة الجـــودة (أيزو ٩٠٠١) في تطوير أداء الوحدات الإدارية (المشمولة في التجربة) في وزارة التربية و التعليم فـــي الأردن، وبلغت عينة الدراسة (٣٨٤) موظفاً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية من أفراد المجتمـــع. ولتحقيق أغراض الدراسة تم تطوير استبانة ، وتوصلت النتائج إلى وجود درجة فاعلية متوسطة لاستخدام نظام إدارة الجودة ، ووجود فروق دالة إحصائياً في درجة الفاعلية الكلية، تعزى إلـــى المؤهـــل العلمـــي والخبرة، لصالح من يحملون مؤهل البكالوريوس، ولصالح ذوي الخبرة من (١٠ -١٩ سنة).

كما أجرى العتيبي (٢٠٠٦) دراسة في الكويت بعنوان**"** تطوير أنموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في جامعة الكويت، في ضوء تصورات القيادات والمعلمون**"** ، هدفت إلى تطوير أنموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في جامعة الكويت، في ضوء تصورات القيادات وأعضاء هيئة التدريس، وتكونت عينة الدراســـة من (١١٥) فرداً من القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس في جامعة الكويت، ولتحقيق أهداف الدراسة

تم استخدام الاستبانة . وقد توصلت الدراسة إلى نتائج منها: أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، كانت متوسطة من وجهة نظر القيادات الإدارية باستثناء مجال الشؤون الأكاديمية، ومجال خدمة المجتمع، حيث كانت درجة إمكانية تطبيقهما مرتفعة، وإمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، متوسطة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس باستثناء مجال التخطيط الاستراتيجي الذي كانت إمكانية تطبيقه مرتفعة.

أجرت النشاش (٢٠٠٦)، دراسة بعنوان :" تطوير أنموذج لضمان الجودة في الجامعات الأردنية في ضوء الواقع والنماذج العالمية"، وهدفت الدراسة إلى تطوير أنموذج لضمان الجودة في الجامعات الأردنية في ضوء الواقع والنماذج العالمية، وتكونت عينة الدراسة من جميع العمداء ورؤساء أقسام وأعضاء الهيئة التدريسية في كليات الجامعات الأردنية الأربع التي حازت على جائزة ضمان الجودة البريطانية وعددهم (٥٨) فرداً . وتم استخدام الاستبانة أداة للدراسة. وأشارت النتائج إلى تدني مستوى الجودة الشاملة لدى الجامعات الأردنية مقارنةً بالنماذج العالمية.

كما أجرى الملهوف (٢٠٠٧) دراسة في الكويت بعنوان **"**مستوى وعي القادة التربويين لإدارة الجودة الشاملة في المناطق التعليمية بالكويت" ، هدفت إلى تعرف مستوى وعي القادة التربويين لإدارة الجودة الشاملة في المناطق التعليمية بالكويت، ودرجة استعدادهم لتطبيقها، طبقت الدراسة على (٢٥٨) قائداً تربوياً، واستخدمت الاستبانة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك وعياً لإدارة الجودة الشاملة في المناطق التعليمية بالكويت من قبل القادة التربويين، وقد كان مستوى الوعي لديهم متوسطا، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة استعداد القادة التربويين لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المناطق التعليمية بدولة الكويت في مجالي؛ القيادة الإدارية، والهيكل التنظيمي تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

أجرى الهمشي (٢٠٠٨) دراسة بعنوان **"** تصورات معلمي المدارس الثانوية في دولة الكويت لإمكانية تطبيق مبادئ ديمنغ في إدارة الجودة الشاملة في مدارسهم "، هدفت الدراسة التعرف إلى تصورات معلمي المدارس الثانوية في دولة الكويت لإمكانية تطبيق مبادئ ديمنج في إدارة الجودة الشاملة في مدارسهم، وعلاقتها ببعض المتغيرات، وتكونت عينة الدراسة من (٤٥٦) معلماً ومعلمةً، وتم استخدام الإستبانة أداةً

للدراسة، وبينت نتائج الدراسة إلى أن تصورات معلمي المدارس الثانوية في دولة الكويت لإمكانية تطبيق مبادئ ديمنغ في إدارة الجودة الشاملة في مدارسهم كانت مرتفعة.

خلاصة الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها:

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية ما يلي:

تناولت الدراسات السابقة موضوعات متعددة منها: مدى قابلية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة مثل دراسة (الرجب، ٢٠٠١)، ودراسة (الغافري، ٢٠٠٤)، ودرجة فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة (أيزو ٩٠٠١) في تطوير أداء الوحدات الإدارية ودراسة (العتيبي، ٢٠٠٦)، ومستوى وعي القادة التربويين لإدارة الجودة الشاملة في المناطق التعليمية بالكويت مثل دراسة (الملهوف، ٢٠٠٧) ، وتصورات معلمي المدارس الثانوية في دولة الكويت لإمكانية تطبيق مبادئ ديمنغ في إدارة الجودة الشاملة في مدارسهم مثل دراسة (الهمشي، ٢٠٠٨)، ودراسة الحالة الراهنة لإدارة الجودة الشاملة في مدارس مقاطعة تكساس مثل دراسة (Dymam & Clifford, 2001)، ومدى استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة في منطقة نيويورك التعليمية مثل دراسة كورنين (Cornin,2004).

كما استخدمت الدراسات السابقة الاستبانة كأداة للدراسة مثل دراسة (العتيبي، ٢٠٠٦؛ والنشاش، ٢٠٠٦؛ والتميمي، ٢٠٠٦)، واستخدمت الدراسة الحالية أيضاً الاستبانة كأداة لها لتحقيق أغراض الدراسة، وتتناول الدراسة الحالية درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مراكز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدربين.

كما تعد الدراسة الحالية الأولى في حدود علم الباحث والتي تناولت درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مراكز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدربين مما يعد إضافة جديدة للمكتبة العربية كونها كانت الدراسة الأولى في حدود علم الباحث.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتضمن هذا الفصل عرضاً لمنهج الدراسة ومجتمعها وعينتها والأدوات المعتمدة في جمع البيانات وبنائها ودلالات صدقها وثباتها وإجراءات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة وعلى النحو الأتي:

منهج الدراسة :

تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع المعلمين والمدربين في مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت والبالغ عددهم (٥٣) معلماً و(٥٧) مدرباً، في العام الدراسي ٢٠١٢/٢٠١٣. وقام الباحث بعمل حصر شامل لمجتمع الدراسة بحيث تم اختيار جميع المدربين والمعلمين كعينة شاملة لمجتمعها البالغ عددهم (١١٠) معلماً ومدرباً منهم (٥٧) مدرباً، و (٥٣) معلماً.

أداة الدراسة:

قام الباحث بتطوير استبانة درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدربين استناداً إلى الأدب النظري والدراسات السابقة حول الموضوع كدراسة (الملهوف، ٢٠٠٧) ودراسة (العتيبي، ٢٠٠٦).

صدق الأداة :

للتأكد من صدق الأداة تم استخدام الصدق الظاهري وذلك بعرض الاستبانة بصورتها الأولية المكونة من (٧٠) فقرة (الملحق ١) على مجموعة من المحكمين وعددهم سبعة من ذوي الاختصاص في مجال الإدارة والمناهج في جامعة الشرق الأوسط وجامعة الكويت (الملحق ٢) للحكم على فقرات أداة الدراسة من حيث صلاحيتها ومدى ملاءمتها لما تقيس وإن كانت بحاجة إلى تعديل، والتعديل المقترح،

وتم إجراء التعديلات التالية وفق آراء المحكمين وهي، تعديل الفقرة الثانية في مجال الأهداف من خـــلال إعادة الصياغة وكذلك تعديل الفقرة الثالثة والرابعة والخامسة والسادسة والثامنة من خلال إعادة الصياغة كما تم تعديل الفقرة التاسعة وإبدالها بفقرة أخرى وكذلك الفقرة العاشرة والحادية عشرة والثانية عشرة كما تم حذف الفقرة الثانية عشرة أما فيما يتعلق بمجال التطوير المستمر فتم حذف الفقرة (١٨) والفقـــرة (٢١) وتم تعديل صياغة الفقرة (٢٢) أما مجال تقييم الممارسات فتم تعديل الفقرة (٢٣) والفقرة (٢٤) وإضـــافة الفقرة (٢٥) وإضافة الفقرة (٢٦) وحذف الفقرة(٢٨) أما مجال أنشطة التدريب فتم إضافة الفقـــرة (٣١)، (٣٢) وتم تعديل الفقرة (٣٣) وتم حذف الفقرة (٣٦) أما مجال المنهج فتم إضافة الفقـــرة (٣٧) والفقـــرة (٣٩) والفقرة (٤٠)، (٤١)،(٤٣). أما فيما يتعلق بمجال الطالب فتم حذف الفقـــرة (٤٥)، (٤٧) والفقـــرة (٤٩) وتم تعديل الفقرة (٥٠)، أما فيما يتعلق بمجال المعلم فتم إضافة الفقرات (٥٩، ٦٠، ٦١)، أما فيمـــا يتعلق بمجال التجهيزات فتم حذف الفقرة (٥٩) والفقرة (٦٢)، أما في مجال الاختبارات فتم حذف الفقـــرة (٦٨) والفقرة (٦٩) والفقرة (٧٠) وتم إضافة فقرة جديدة وهي (يتم معاملة الطلبة بعدالة وموضوعية).

ثبات الأداة:

تم تطبيق الاستبانة الأولية على ٢٠ فرداً من عينة الدراسة، وتم استخدام طريقة كرونبـــاخ ألفـــا وطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين التطبيقين.

الجدول (١)

معاملات ثبات الاستبانة

الرقم	المجال	كرونباخ ألفا	معامل إرتباط بيرسون
١	الأهداف	0.82	0.83
٢	التطبيق	0.75	0.79
٣	التطوير المستمر	0.77	0.72
٤	تقييم الممارسات	0.78	0.82
٥	انشطة التدريب	0.89	0.84

٦	المنهج	0.88	0.83
٧	الطالب	0.85	0.82
٨	المعلم	0.82	0.80
٩	التجهيزات	0.77	0.72
١٠	الاختبارات	0.79	0.73
	الدرجة الكلية	٠,٨١	0.79

يتضح من الجدول أن معاملات الثبات كانت (٠,٨١) باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، كما كان معامل ارتباط بيرسون (٠,٧٩) بطريقة إعادة الاختبار، وتعتبر هذه المعاملات مناسبة لتحقيق أهداف الدراسة.

المعالجة الإحصائية:

لمعالجة البيانات إحصائياً تم استخدام الوسائل الإحصائية الآتية:

١ - استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والرتبة ودرجة الممارسة وفق المعيار الإحصائي التالي:

وتم استخدام المعادلة الآتية:

$$\frac{\text{القيمة العليا للبديل – القيمة الدنيا للبديل}}{٣} = \frac{٥ - ١}{٣} = \frac{٤}{٣} = ١,٣٣$$

لذا فإن درجة التطبيق المنخفضة يكون من ١ - ٢,٣٣.

درجة التطبيق المتوسطة يكون من ٢,٣٤ -٣,٦٧.

درجة التطبيق المرتفعة يكون من ٣,٦٨ - ٥

٢ - للإجابة عن السؤال الأول والثاني تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة.

٣ - للإجابة عن السؤالين الثالث والرابع تم استخدام تحليل التباين الأحادي للكشف عن الفروق الإحصائية التي تعزى للمؤهل العلمي والعمر وسنوات الخبرة، واختبار شيفيه في حالة وجود فروق ذات دلالـــة إحصائية.

٤ - تم استخدام معادلة كرونباخ ألفا Cronbach-Alpha ومعامل ارتباط بيرسون لإيجاد ثبات الأداة.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال الإجابة عن أسئلتها، وعلى النحو الآتي:

السؤال الأول: ما درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين بشكل عام ولكل مجال من مجالات أداة الدراسة، ويظهر الجدول (٢) ذلك.

الجدول (٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت بشكل عام ولكل مجال من مجالات أداة الدراسة من وجهة نظر المعلمين مرتبة تنازلياً

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
١	الاهداف	3.34	0.86	١	متوسطة
٧	الطالب	3.25	1.02	٢	متوسطة
١٠	الاختبارات	3.20	0.70	٣	متوسطة
٨	المعلم	2.97	0.71	٤	متوسطة
٢	التطبيق	2.95	0.62	٥	متوسطة
٣	التطوير المستمر	2.81	0.80	٦	متوسطة
٥	انشطة التدريب	2.81	0.92	٧	متوسطة
٦	المنهج	2.80	0.90	٨	متوسطة
٤	تقويم الممارسات	2.73	0.65	٩	متوسطة
٩	التجهيزات	2.60	0.52	١٠	متوسطة
الدرجة الكلية		2.98	0.64		متوسطة

يلاحظ من الجدول (٢) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين على الدرجة الكلية كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٨) وانحراف معياري (٠,٦٤)، وجاءت مجالات الأداة جميعها في الدرجة المتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.60 -3.34)، وجاء في الرتبة الأولى مجال"الأهداف"، بمتوسط حسابي (3.34) وانحراف معياري (0.86) وبدرجة تطبيق متوسطة، وفي الرتبة الثانية جاء مجال "الطالب" بمتوسط حسابي (3.25) وانحراف معياري (1.02) وبدرجة تطبيق متوسطة، وجاء في الرتبة قبل الأخيرة مجال " تقييم الممارسات" بمتوسط حسابي (2.73) وانحراف معياري (0.65)، وبدرجة متوسطة. وجاء في الرتبة الأخيرة مجال " التجهيزات " بمتوسط حسابي (2.60) وانحراف معياري (0.52) وبدرجة تطبيق متوسطة.

أما بالنسبة لفقرات كل مجال فكانت النتائج على النحو الآتي:

١ - **مجال الأهداف:** تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مجال أهداف تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات هذا المجال، والجدول (٣) يوضح ذلك.

الجدول (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت في مجال الأهداف من وجهة نظر المعلمين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
٨	تعمل الإدارة العامة للإطفاء لرفع مستوى مدرسة إعداد رجال الإطفاء من مركز إلى أكاديمية.	3.83	1.01	1	مرتفعة
٣	يهدف المركز إلى توفير العمالة المدربة والمؤهلة التي يحتاجها المجتمع.	3.62	0.77	2	متوسطة
٢	يعمل المركز على تنمية مقدرة رجال الإطفاء لتحقيق الأهداف.	3.49	0.87	3	متوسطة
٥	يوفر المركز التجهيزات اللازمة لرفع مستوى إعداد رجال الإطفاء.	3.49	0.95	٤	متوسطة

٦	يهدف المركز إلى توفير المعلمين المدربين المؤهلين للعمل.	3.21	1.04	5	متوسطة
١	يهدف المركز إلى توفير الدعم الأكاديمي والفني والميـداني اللازم لإعداد رجال الإطفاء.	3.17	1.16	6	متوسطة
٧	يهدف المركز إلى مواكبة مراكز الإطفاء الأخرى في الدول المتقدمة.	2.98	1.12	7	متوسطة
٤	يهدف المركز إلى القيام بدراسات خاصة لتطـوير وإعـداد رجال الإطفاء.	2.91	1.32	8	متوسطة
الدرجة الكلية		3.34	0.86		متوسطة

يلاحظ من الجدول (٣) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركـز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين في مجال الأهداف كانـت متوسـطة، إذ بلـغ المتوسط الحسابي (3.34) وانحراف معياري (0.86)، وجاءت معايير هذا المجال في الدرجة المتوسطة وفقرة واحدة في الدرجة المرتفعة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.91 -3.83)، وجاءت في الرتبة الأولـى الفقرة (٨) التي تنص على" تعمل الإدارة العامة للإطفاء لرفع مستوى مدرسة إعداد رجال الإطفاء من مركـز إلى أكاديمية "، بمتوسط حسابي (3.83) وانحراف معياري (1.01) وبدرجة تطبيق مرتفعة، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (٣) التي تنص على " يهدف المركز إلى توفير العمالة المدربة والمؤهلة التي يحتاجها المجتمـع" بمتوسط حسابي (3.62) وانحراف معياري (0.77) وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة قبل الأخيرة الفقرة (٧) التي تنص على " يهدف المركز إلى مواكبة مراكز الإطفاء الأخرى في الدول المتقدمة " بمتوسط حسابي (2.98) وانحراف معياري (1.12)، وبدرجة تطبيق متوسطة، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقـرة (٤) التـي تنص على" يهدف المركز إلى القيام بدراسات خاصة لتطوير وإعداد رجال الإطفاء" بمتوسط حسابي (2.91) وانحراف معياري (1.31) وبدرجة تطبيق متوسطة.

٢ - مجال الطالب

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات هذا المجال، والجدول (٤) يوضح ذلك.

الجدول (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت في مجال الطالب من وجهة نظر المعلمين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
٣١	يتم استقبال الطلبة المستجدين والمتدربين وإعداد التجهيزات الخاصة بهم.	3.55	0.87	1	متوسطة
32	يقوم المركز بمتابعة انتظام وسلوك المتدربين والطلبة المستجدين وإعداد التقارير الخاصة بهم.	3.47	0.87	2	متوسطة
33	يتم متابعة الطالب والمتدرب صحياً وبدنياً والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة في حال مرضه.	3.26	1.33	3	متوسطة
34	يوفر المركز الإرشاد والتوجيه للطلبة المستجدين.	3.11	1.27	٤	متوسطة
35	يساعد المركز الطلبة في حل المشكلات التي تواجههم.	2.85	1.50	5	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.25	10.2		متوسطة

يلاحظ من الجدول (٤) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين على الدرجة الكلية لفقرات مجال الطالب كانت بدرجة تطبيق متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.25) وانحراف معياري (1.02)، وجاءت فقرات هذا المجال جميعها في الدرجة المتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين(2.85-3.55)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٣١) التي تنص على" يتم استقبال الطلبة المستجدين والمتدربين وإعداد التجهيزات الخاصة بهم "، بمتوسط حسابي (3.55) وانحراف معياري (0.87) وبدرجة تطبيق متوسطة، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (٣٢) التي تنص على " يقوم المركز بمتابعة انتظام وسلوك المتدربين والطلبة

المستجدين وإعداد التقارير الخاصة بهم " بمتوسط حسابي(3.47) وانحراف معياري (0.87) وبدرجة تطبيق متوسطة، وجاءت في الرتبة قبل الاخيرة الفقرة (٣٤) التي تنص على " يوفر المركز الإرشاد والتوجيه للطلبة المستجدين" بمتوسط حسابي(3.11)وانحراف معياري(1.27)، وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة الاخيرة الفقرة (٣٥) التي تنص على" يساعد المركز الطلبة في حل مشكلاتهم التي تواجههم" بمتوسط حسابي(2.85) وانحراف معياري(1.50)وبدرجة تطبيق متوسطة.

٣ -مجال الاختبارات

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات هذا المجال، والجدول (٥) يوضح ذلك.

الجدول (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت في مجال الاختبارات من وجهة نظر المعلمين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
51	يقوم بإعداد الاختبارات أساتذة ومدربون متخصصون في ميدان الإطفاء.	3.53	0.67	1	متوسطة
52	يتم معاملة الطلبة بعدالة وموضوعية.	3.42	0.57	٢	متوسطة
50	يحرص المركز على التنويع في الاختبارات المقدمة للطلبة للتأكد من اتقانهم للمهارات المطلوبة.	3.04	0.98	3	متوسطة
49	تتصف الاختبارات التي يعقدها المركز بأنها مقننة وتقيس مدى تحقيق الأهداف.	2.83	0.80	4	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.20	0.70		متوسطة

يلاحظ من الجدول (٥) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات مجال الاختبارات كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.20) وانحراف معياري (0.70)، وجاءت فقرات هذا المجال في

الدرجة المتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.53 - 2.83)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٥١) التي تنص على" يقوم بإعداد الاختبارات أساتذة ومدربون متخصصون في ميدان الإطفاء"، بمتوسط حسابي (3.53) وانحراف معياري (0.67) وبدرجة تطبيق متوسطة، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (٥٢) التي تنص على " يتم معاملة الطلبة بعدالة وموضوعية" بمتوسط حسابي (3.42) وانحراف معياري (0.57) وبدرجة تطبيق متوسطة، وجاءت في الرتبة قبل الاخيرة الفقرة (٥٠) التي تنص على " يحرص المركز على التنويع في الاختبارات المقدمة للطلبة للتأكد من اتقانهم للمهارات المطلوبة" بمتوسط حسابي (3.04) وانحراف معياري (0.98)، وبدرجة تطبيق متوسطة، وجاءت في الرتبة الاخيرة الفقرة (٤٩) التي تنص على" تتصف الاختبارات التي يعقدها المركز بأنها مقننة وتقيس مدى تحقيق الأهداف" بمتوسط حسابي (2.83) وانحراف معياري (0.80) وبدرجة متوسطة.

٤ -مجال المعلم

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات هذا المجال، والجدول (٦) يوضح ذلك.

الجدول (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت في مجال المعلم من وجهة نظر المعلمين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
40	توجد علاقات طيبة بين المعلمين والطلبة.	3.34	0.59	1	متوسطة
43	يقوم المعلمون والمدربون بعقد اختبارات تقويمية للطلبة للتأكد من اكتسابهم للمهارات المختلفة.	3.34	0.59	٢	متوسطة
36	يتميز المدربون والمعلمون بالتأهيل الأكاديمي.	3.26	1.00	3	متوسطة
39	يتم اختيار المدربين والمعلمين وفق أفضل مواصفات شغل المهنة.	3.25	0.87	٤	متوسطة

41	يتابع المدربون والمعلمون مدى تقدم الطلبة في اكتساب المهارات المختلفة.	2.87	0.86	5	متوسطة
37	يشترط في المدربين أن يكون لديهم تخصص تربوي.	2.85	1.12	6	متوسطة
38	يقوم المدربون والمعلمون بتدريس الطلبة ضمن معايير التدريس المتميز عالمياً.	2.64	0.83	7	متوسطة
42	يشارك المدربون والمعلمون في اختيار المنهج المناسب للطلبة.	2.19	0.88	8	منخفضة
الدرجة الكلية		2.97	0.71		متوسطة

يلاحظ من الجدول (٦) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات مجال المعلم على الدرجة الكلية كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.97) وانحراف معياري (0.71)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدرجة المتوسطة وفقرة واحدة منخفضة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.19 -3.34)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرتان (٤٠) و(٤٣) اللتان تنصان على" توجد علاقات طيبة بين المعلمين والطلبة"، و"يقوم المعلمون والمدربون بعقد اختبارات تقويمية للطلبة للتأكد من اكتسابهم للمهارات المختلفة" بمتوسط حسابي (3.34) وانحراف معياري (0.59) لكل منهما وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة قبل الاخيرة الفقرة (٣٨) التي تنص على "يقوم المدربون والمعلمون بتدريس الطلبة ضمن معايير التدريس المتميز عالمياً." بمتوسط حسابي (2.64) وانحراف معياري (0.83)، وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة الاخيرة الفقرة (٤٢) التي تنص على "يشارك المدربون والمعلمون في اختيار المنهج المناسب للطلبة" بمتوسط حسابي (2.19) وانحراف معياري (0.88) وبدرجة منخفضة.

٥ - مجال التطبيق

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات هذا المجال، والجدول (٧) يوضح ذلك.

الجدول (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت في مجال التطبيق من وجهة نظر المعلمين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
10	يعمل المركز على تجهيز وإعداد المواد الدراسية والمناهج المقررة للفئات المختلفة.	3.45	0.99	1	متوسطة
9	يراقب المركز شؤون الطلبة مباشرة.	3.36	0.79	2	متوسطة
12	يعمل المركز على توفير الوسائل التعليمية اللازمة لتنفيذ المناهج.	3.28	0.91	٣	متوسطة
11	يخطط المركز لتنفيذ الجداول الزمنية الخاصة بالمناهج على أكمل وجه.	2.94	1.22	4	متوسطة
13	يتابع المركز عمليات الترجمة والطباعة والنسخ والتجليد للمقررات والمواد العملية لتنفيذ المناهج.	2.87	1.29	5	متوسطة
15	يتم تطبيق الخطط المعدة ضمن فترات زمنية مدروسة.	2.77	1.07	6	متوسطة
14	يتم الإشراف على المكتبة الملحقة بمركز الإعداد والعمل على تطويرها وتزويدها بالكتب والمراجع.	1.94	0.72	7	منخفضة
	الدرجة الكلية	2.95	0.62		متوسطة

يلاحظ من الجدول (٧) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات مجال التطبيق على الدرجة الكلية كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.95) وانحراف معياري (0.62)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدرجة المتوسطة ودرجة واحدة منخفضة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.45 - 1.94)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (١٠) التي تنص على" يعمل المركز بتجهيز وإعداد المواد الدراسية والمناهج المقررة للفئات المختلفة "، بمتوسط حسابي (3.45) وانحراف معياري (0.99) وبدرجة متوسطة، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (٩) التي تنص على " يراقب المركز شؤون الطلبة مباشرة" بمتوسط حسابي (3.36) وانحراف معياري (0.79) وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة قبل الاخيرة

الفقرة (١٥) التي تنص على " يتم تطبيق الخطط المعدة ضمن فترات زمنية مدروسة. " بمتوسط حسابي (2.77) وانحراف معياري (1.07)، وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة الاخيرة الفقرة (١٤) التي تنص على" يتم الإشراف على المكتبة الملحقة بمركز الإعداد والعمل على تطويرها وتزويدها بالكتب والمراجع " بمتوسط حسابي (1.94) وانحراف معياري (0.72) وبدرجة منخفضة.

٦ - مجال التطوير المستمر

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات هذا المجال، والجدول (٨) يوضح ذلك.

الجدول (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت في مجال التطوير المستمر من وجهة نظر المعلمين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف	الرتبة	درجة التطبيق
18	يقوم المركز بتطوير الأجهزة والمعدات كلما دعت الحاجة في ضوء ما يستجد من أجهزة وأدوات.	3.06	0.69	1	متوسطة
16	يحرص المركز على تطوير المناهج والمواد التعليمية عن طريق متابعة ما سينجز في هذا المجال.	2.85	1.03	2	متوسطة
19	يقوم المركز بتحديث محتويات المكتبة بما يتناسب مع التطورات في مجال الإطفاء.	2.79	0.88	٣	متوسطة
17	يعمل المركز على تطوير مهارات المدربين من خلال إلحاقهم بدورات تدريبية.	2.55	1.35	4	متوسطة
	الدرجة الكلية	2.81	0.80		متوسطة

يلاحظ من الجدول (٨) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات مجال التطوير المستمر كانت على الدرجة الكلية متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.81) وانحراف معياري (0.80)، وجاءت فقرات هذا

المجال في الدرجة المتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.06 - 2.55)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (١٨) التي تنص على" يقوم المركز بتطوير الأجهزة والمعدات كلما دعت الحاجة في ضوء ما يستجد من أجهزة وأدوات"، بمتوسط حسابي (3.06) وانحراف معياري (0.79) وبدرجة متوسطة، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (١٦) التي تنص على " يحرص المركز على تطوير المناهج والمواد التعليمية عن طريق متابعة ما سينجز في هذا المجال " بمتوسط حسابي (2.85) وانحراف معياري (1.03) وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة قبل الاخيرة الفقرة (١٩) التي تنص على " يقوم المركز بتحديث محتويات المكتبة بما يتناسب مع التطورات في مجال الإطفاء " بمتوسط حسابي (2.79) وانحراف معياري (0.88)، وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة الاخيرة الفقرة (١٧) التي تنص على" يعمل المركز على تطوير مهارات المدربين من خلال إلحاقهم بدورات تدريبية " بمتوسط حسابي (2.55) وانحراف معياري (1.35) وبدرجة متوسطة.

٧ - مجال أنشطة التدريب

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات هذا المجال، والجدول (٩) يوضح ذلك.

الجدول (٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت في مجال انشطة التدريب من وجهة نظر المعلمين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
25	يتم تدريب رجال الإطفاء عملياً في الموقع.	3.11	0.89	1	متوسطة
28	يتم التخطيط للأنشطة المقدمة بمجال الإطفاء بالمركز.	3.08	1.12	2	متوسطة
27	يسعى المركز من خلال الأنشطة إلى توفير بيئة غنية للتعلم لرجال الإطفاء.	2.83	0.96	٣	متوسطة

24	يعتمد المركز على الأنشطة الإثرائية بما يكسب رجال الإطفاء المهارات اللازمة	2.55	1.19	4	متوسطة
26	تتميز الأنشطة التي يقدمها المركز بأنها مواكبة للأنشطة التي تقدم في مراكز الإطفاء عالمياً	2.49	1.03	5	متوسطة
الدرجة الكلية		2.81	0.80		متوسطة

يلاحظ من الجدول (٩) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات مجال انشطة التدريب كانت متوسطة على الدرجة الكلية، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.81) وانحراف معياري (0.80)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدرجة المتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.11 - 2.49)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٢٥) التي تنص على" يتم تدريب رجال الإطفاء عملياً من الموقع"، بمتوسط حسابي (3.11) وانحراف معياري (0.89) وبدرجة متوسطة، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (٢٨) التي تنص على " يتم التخطيط للأنشطة المقدمة بمجال الإطفاء بالمركز " بمتوسط حسابي (3.08) وانحراف معياري (1.12) وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة قبل الأخيرة الفقرة (٢٤) التي تنص على" يعتمد المركز على الأنشطة الإثرائية بما يكسب رجال الإطفاء المهارات اللازمة" بمتوسط حسابي (2.55) وانحراف معياري (1.19)، وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٢٦) التي تنص على"تتميز الأنشطة التي يقدمها المركز بأنها مواكبة للأنشطة التي تقدم في مراكز الإطفاء عالميا" بمتوسط حسابي (2.49) وانحراف معياري (1.03) وبدرجة متوسطة.

٨ - مجال المنهج

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات هذا المجال، والجدول (١٠) يوضح ذلك.

الجدول (١٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت في مجال المنهج من وجهة نظر المعلمين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
29	يتم الإشراف على إعداد الخطط السنوية المتعلقة بالمناهج والتأكد من مدى فاعليتها.	2.92	1.02	1	متوسطة
30	يشارك المعلمون في تحديد محتويات المنهاج والتدريبي وعلاقته بالطالب.	2.68	0.87	2	متوسطة
	الدرجة الكلية	٢,٨٠	0.90		متوسطة

يلاحظ من الجدول (١٠) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات مجال المنهج كانت متوسطة على الدرجة الكلية، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.80) وانحراف معياري (0.90)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدرجة المتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.92 - 2.68)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٢٩) التي تنص على" يتم الإشراف على إعداد الخطط السنوية المتعلقة بالمناهج والتأكد من مدى فاعليتها "، بمتوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري (1.02) وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة الثانية والاخيرة الفقرة (٣٠) التي تنص على" يشارك المعلمون في تحديد محتويات المنهاج التدريبي وعلاقته بالطالب " بمتوسط حسابي (2.68) وانحراف معياري (0.87) وبدرجة متوسطة.

٩ - مجال تقييم الممارسات

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات هذا المجال، والجدول (١١) يوضح ذلك.

الجدول (١١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت في مجال تقييم الممارسات من وجهة نظر المعلمين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف	الرتبة	درجة التطبيق
21	يتم تقييم الخطط والمناهج الدراسية للتأكد من نقاط القوة والضعف فيها.	2.94	0.69	1	متوسطة
23	يتم تقويم مقدرة رجال الإطفاء على التعامل مع المعدات والأجهزة الحديثة.	2.79	1.28	٢	متوسطة
20	تتم عملية الصيانة المتكررة للمبنى والتجهيزات.	2.58	0.97	3	متوسطة
22	يتم التقويم المستمر لمعرفة مدى اتقان رجال الإطفاء للمهارات التي تم اكتسابها.	2.58	0.66	٤	متوسطة
	الدرجة الكلية	2.73	0.65		متوسطة

يلاحظ من الجدول (١١) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات مجال تقييم الممارسات كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.73) وانحراف معياري (0.65)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدرجة المتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.94 - 2.58)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٢١) التي تنص على "يتم تقييم الخطط والمناهج الدراسية للتأكد من نقاط القوة والضعف فيها "، بمتوسط حسابي (2.94) وانحراف معياري (0.69) وبدرجة متوسطة، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (٢٣) التي تنص على "يتم تقويم مقدرة رجال الإطفاء على التعامل مع المعدات والأجهزة الحديثة." بمتوسط حسابي (2.79) وانحراف معياري (1.28) وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة الاخيرة الفقرتان (٢٠) و(٢٢) اللتان تنصان على"تتم عملية الصيانة المتكررة للمبنى والتجهيزات" و "يتم التقويم المستمر لمعرفة مدى اتقان رجال الإطفاء للمهارات التي

تم اكتسابها " بمتوسط حسابي (2.58) لكل منهما وانحرافين معياريين (٠,٩٧، ٠,٦٦) على التوالي وبدرجة تطبيق متوسطة.

١٠ - مجال التجهيزات

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات هذا المجال، والجدول (١٢) يوضح ذلك.

الجدول (١٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت في مجال التجهيزات من وجهة نظر المعلمين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
45	هناك عمليات صيانة للأبنية والتجهيزات.	3.23	0.58	1	متوسطة
44	يتم الإشراف على المخازن التابعة للمركز والتأكد من وجود التجهيزات والأدوات اللازمة للتأهيل	3.02	0.75	2	متوسطة
47	يتم أخذ رأي المدربين والمسؤولين لاختيار الأجهزة والمعدات التي تتناسب وعمل رجال الإطفاء.	2.40	0.77	٣	متوسطة
48	يحرص المركز على شراء الأجهزة والمعدات التكنولوجية المتطورة.	2.19	0.83	4	منخفضة
46	يحرص المركز على استقطاب وتوفير الأجهزة والمعدات الحديثة التي تتناسب مع التطورات العالمية.	2.17	0.85	5	منخفضة
	الدرجة الكلية	2.60	0.52		متوسطة

يلاحظ من الجدول (١٢) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات مجال التجهيزات كانت متوسطة على الدرجة الكلية، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.60) وانحراف معياري (0.52)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدرجتين

المتوسطة والمنخفضة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.23 - 2.17)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٤٥) التي تنص على" هنالك عمليات صيانة للأبنية والتجهيزات " بمتوسط حسابي (3.23) وانحراف معياري (0.58) وبدرجة تطبيق مرتفعة، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (٤٤) التي تنص على " يتم الإشراف على المخازن التابعة للمركز والتأكد من وجود التجهيزات والأدوات اللازمة للتأهيل " بمتوسط حسابي (3.02) وانحراف معياري (0.75) وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة قبل الاخيرة الفقرة (٤٨) التي تنص على " يحرص المركز على شراء الأجهزة والمعدات التكنولوجية المتطورة " بمتوسط حسابي (2.19) وانحراف معياري (0.83)، وبدرجة منخفضة، وجاءت في الرتبة الاخيرة الفقرة (٤٦) التي تنص على" يحرص المركز على استقطاب وتوفير الأجهزة والمعدات الحديثة التي تتناسب مع التطورات العالمية " بمتوسط حسابي (2.17) وانحراف معياري (0.85) وبدرجة منخفضة.

السؤال الثاني: ما درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين بشكل عام ولكل مجال من مجالات أداة الدراسة، ويظهر الجدول (١٣) ذلك.

الجدول (١٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت بشكل عام ولكل مجال من مجالات أداة الدراسة من من وجهة نظر المدربين مرتبة تنازلياً

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
١	الاهداف	2.56	0.97	١	متوسطة
٧	الطالب	2.55	1.02	٢	متوسطة
٢	التطبيق	2.54	0.79	3	متوسطة
٥	انشطة التدريب	2.24	0.86	٤	منخفضة

٩	التجهيزات	2.20	0.76	٥	منخفضة
١٠	الاختبارات	2.16	0.73	٦	منخفضة
٤	تقويم الممارسات الممارسات	2.11	0.68	٧	منخفضة
٣	التطوير المستمر	2.07	0.51	٨	منخفضة
٦	المنهج	2.05	0.78	٩	منخفضة
٨	المعلم	1.94	0.80	١٠	منخفضة
الدرجة الكلية		2.27	0.70		منخفضة

يلاحظ من الجدول (١٣) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين كانت منخفضة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٢,٢٧) وانحراف معياري (٠,٧٠)، وجاءت مجالات الأداة في الدرجتين المتوسطة والمنخفضة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.56 - 1.94)، وجاء في الرتبة الأولى مجال " الأهداف"، بمتوسط حسابي (2.56) وانحراف معياري (0.97) وبدرجة متوسطة، وفي الرتبة الثانية جاء مجال " الطالب " بمتوسط حسابي (2.55) وانحراف معياري (1.02) وبدرجة متوسطة، وجاء في الرتبة قبل الاخيرة مجال " المنهج" بمتوسط حسابي (2.05) وانحراف معياري (0.78)، وبدرجة منخفضة. وجاء في الرتبة الاخيرة مجال " المعلم " بمتوسط حسابي (1.94) وانحراف معياري (0.80) وبدرجة منخفضة.

أما بالنسبة لفقرات كل مجال فكانت النتائج على النحو الآتي:

١. مجال الأهداف

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين لفقرات هذا المجال، والجدول (١٤) يوضح ذلك.

الجدول (١٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت في مجال الأهداف من وجهة نظر المدربين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
٢	يعمل المركز على تنمية مقدرة رجال الإطفاء لتحقيق الأهداف.	2.95	1.38	١	متوسطة
١	يهدف المركز إلى توفير الدعم الأكاديمي والفني والميداني اللازم لإعداد رجال الإطفاء.	2.86	1.09	2	متوسطة
٣	يهدف المركز إلى توفير العمالة المدربة والمؤهلة التي يحتاجها المجتمع.	2.81	1.19	3	متوسطة
٦	يهدف المركز إلى توفير المدربين المؤهلين للعمل.	2.67	0.85	4	متوسطة
٥	يوفر المركز التجهيزات اللازمة لرفع مستوى إعداد رجال الإطفاء.	2.51	1.20	٥	متوسطة
٨	تعمل الإدارة العامة للإطفاء لرفع مستوى مركز إعداد رجال الإطفاء من مركز إلى أكاديمية.	2.51	1.36	٦	متوسطة
٧	يهدف المركز إلى مواكبة مراكز الإطفاء الأخرى في الدول المتقدمة.	2.14	1.04	٧	منخفضة
٤	يهدف المركز إلى القيام بدراسات خاصة لتطوير وإعداد رجال الاطفاء.	2.07	1.25	8	منخفضة
	الدرجة الكلية	2.56	0.97		متوسطة

يلاحظ من الجدول (١٤) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين لفقرات مجال الأهداف كانت متوسطة على الدرجة الكلية، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.56) وانحراف معياري (0.97)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدرجتين المتوسطة والمنخفضة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.95 - 2.07)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٢) التي تنص على" يعمل المركز على تنمية مقدرة رجال الإطفاء لتحقيق الأهداف "، بمتوسط حسابي (2.95) وانحراف معياري (1.38) وبدرجة متوسطة، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (١) التي تنص على "يهدف المركز إلى توفير الدعم الأكاديمي والفني والميداني اللازم لإعداد رجال

الإطفاء "بمتوسط حسابي (2.86) وانحراف معياري (1.09) وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة قبل الاخيرة الفقرة (٧) التي تنص على " يهدف المركز إلى مواكبة مراكز الإطفاء الأخرى في الدول المتقدمة " بمتوسط حسابي (2.14) وانحراف معياري (1.04)، وبدرجة منخفضة، وجاءت في الرتبة الاخيرة الفقرة (٤) التي تنص على" يهدف المركز إلى القيام بدراسات خاصة لتطوير وإعداد رجال الإطفاء " بمتوسط حسابي (2.07) وانحراف معياري (1.25) وبدرجة منخفضة.

٢. مجال الطالب

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين لفقرات هذا المجال، والجدول (١٥) يوضح ذلك.

الجدول (١٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت في مجال الطالب من وجهة نظر المدربين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
٣١	يتم استقبال الطلبة المستجدين والمتدربين وإعداد التجهيزات الخاصة بهم.	2.98	1.08	1	متوسطة
32	يقوم المركز بمتابعة انتظام وسلوك الطلبة والمتدربين المستجدين وإعداد التقارير الخاصة بهم.	2.70	0.96	2	متوسطة
34	يوفر المركز الإرشاد والتوجيه للطلبة المستجدين.	2.39	1.22	٣	متوسطة
33	يتم متابعة الطالب والمتدرب صحياً وبدنياً والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة في حال مرضه.	2.35	1.22	4	متوسطة
35	يساعد المركز الطلبة في حل المشكلات التي تواجههم	2.35	1.08	٥	متوسطة
	الدرجة الكلية	2.55	1.02		متوسطة

يلاحظ من الجدول (١٥) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتـــدريب طلبـــة مركـــز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين لفقرات مجال الطالب كانت متوسطة علـــى الدرجة الكلية، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.55) وانحراف معياري (1.02)، وجاءت فقرات هذا المجـــال جميعها في الدرجة المتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.98 - 2.35)، وجاءت في الرتبـــة الأولى الفقرة (٣١) التي تنص على" يتم استقبال الطلبة المستجدين والمتدربين وإعداد التجهيزات الخاصة بهم "، بمتوسط حسابي (2.98) وانحراف معياري (1.08) وبدرجة متوسطة، وفي الرتبة الثانية جـــاءت الفقرة (٣٢) التي تنص على " يقوم المركز بمتابعة انتظام وسلوك المتدربين والطلبة المستجدين وإعـــداد التقارير الخاصة بهم " بمتوسط حسابي (2.70) وانحراف معياري (0.96) وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة الاخيرة الفقرتان (٣٣) و(٣٥) اللتان تنصان على " يتم متابعة الطالب والمتدرب صـــحياً وبـــدنياً والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة في حال مرضه " و " يساعد المركز الطلبة في حـــل مـــشكلاتهم التـــي تواجههم " بمتوسط حسابي (2.35) لكل منهما وانحرافين معيـــاريين (1.22)و (١,٠٨) علـــى التـــوالي وبدرجة متوسطة.

٣. مجال التطبيق

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين لفقرات هـــذا المجال، والجدول (١٦) يوضح ذلك.

الجدول (١٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت في مجال التطبيق من وجهة نظر المدربين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
9	يراقب المركز شؤون الطلبة مباشرة.	3.12	1.24	١	متوسطة
11	يخطط المركز لتنفيذ الجداول الزمنية الخاصة بالمناهج على أكمل وجه.	2.81	1.01	2	متوسطة
13	يتابع المركز عمليات الترجمة والطباعة والنسخ والتجليد للمقررات والمواد العملية لتنفيذ المناهج.	2.67	1.24	3	متوسطة
15	يتم تطبيق الخطط المعدة ضمن فترات زمنية مدروسة.	2.53	0.80	4	متوسطة
12	يعمل المركز على توفير الوسائل التعليمية اللازمة لتنفيذ المناهج.	2.51	0.85	٥	متوسطة
10	يعمل المركز بتجهيز وإعداد المواد الدراسية والمناهج المقررة للفئات المختلفة.	2.44	1.20	6	متوسطة
14	يتم الإشراف على المكتبة الملحقة بمركز الإعداد والعمل على تطويرها وتزويدها بالكتب والمراجع.	1.74	0.81	7	منخفضة
	الدرجة الكلية	2.45	0.79		متوسطة

يلاحظ من الجدول (١٦) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين لفقرات مجال التطبيق كانت متوسطة على الدرجة الكلية، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.45) وانحراف معياري (0.79)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدرجتين المتوسطة والمنخفضة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.12 - 1.74)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٩) التي تنص على "يراقب المركز شؤون الطلبة مباشرة"، بمتوسط حسابي (3.12) وانحراف معياري (1.24) وبدرجة متوسطة، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (١١) التي تنص على " يخطط المركز لتنفيذ الجداول الزمنية الخاصة بالمناهج على أكمل وجه" بمتوسط حسابي (2.81)

وانحراف معياري (1.01) وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة قبل الاخيرة الفقرة (١٠) التـــي تـــنص على " يعمل المركز بتجهيز وإعداد المواد الدراسية والمناهج المقررة للفئات المختلفة " بمتوسط حـــسابي (2.44) وانحراف معياري (1.20)، وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة الاخيرة الفقرة (١٤) التي تنص على" يتم الإشراف على المكتبة الملحقة بمركز الإعداد والعمل على تطويرها وتزويدها بالكتب والمراجع " بمتوسط حسابي (1.74) وانحراف معياري (0.81) وبدرجة منخفضة.

٤. مجال أنشطة التدريب

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين لفقرات هـــذا المجال، والجدول (١٧) يوضح ذلك.

الجدول (١٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت في مجال انشطة التدريب من وجهة نظر المدربين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
25	يتم تدريب رجال الإطفاء عملياً من الموقع	2.46	1.00	1	متوسطة
24	يعتمد المركز على الأنشطة الإثرائية بما يكسب رجـــال الإطفاء المهارات اللازمة	2.32	1.05	2	منخفضة
27	يسعى المركز من خلال الأنشطة إلى توفير بيئة غنيـــة للتعلم لرجال الإطفاء.	2.23	1.00	٣	منخفضة
26	تتميز الأنشطة التي يقـــدمها المركـــز بأنهـــا مواكبـــة للأنشطة التى تقدم فى مراكز الإطفاء عالمياً	2.11	0.94	4	منخفضة
28	يتم التخطيط للأنشطة المقدمة بمجال الإطفاء بالمركز.	2.11	1.01	٥	منخفضة
	الدرجة الكلية	2.24	0.86		منخفضة

يلاحظ من الجدول (١٧) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتـدريب طلبـة مركـز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين لفقرات مجـال انـشطة التـدريب كانـت منخفضة على الدرجة الكلية، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.24) وانحـراف معيـاري (0.86)، وجـاءت فقرات هذا المجال في الدرجتين المتوسطة والمنخفضة، إذ تراوحت المتوسطات الحـسابية بـين (2.46 - 2.11)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٢٥) التي تنص على" يتم تدريب رجال الإطفـاء عمليـاً مـن الموقع "، بمتوسط حسابي (2.46) وانحراف معياري (1.00) وبدرجة متوسطة، وفـي الرتبـة الثانيـة جاءت الفقرة (٢٤) التي تنص على " يعتمد المركز على الأنشطة الإثرائية بما يكـسب رجـال الإطفـاء المهارات اللازمة " بمتوسط حسابي (2.32) وانحراف معياري (1.05) وبدرجة منخفضة، وجاءت فـي الرتبة الاخيرة الفقرتان (٢٦) و (٢٨) اللتان تنصان على"تتميز الأنشطة التي يقدمها المركز بأنها مواكبـة للأنشطة التي تقدم في مراكز الإطفاء عالميا" و "يتم التخطيط للأنشطة المقدمة بمجال الإطفـاء بـالمركز "بمتوسط حسابي (2.11) وانحرافين معياريين (٠,٩٤ و1.01) وبدرجة منخفضة.

٥. مجال التجهيزات

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين لفقرات هـذا المجال، والجدول (١٨) يوضح ذلك.

الجدول (١٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت في مجال التجهيزات من وجهة نظر المدربين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
44	يتم الإشراف على المخازن التابعة للمركز والتأكد من وجود التجهيزات والأدوات اللازمة للتأهيل	2.42	1.03	1	متوسطة
48	يحرص المركز على شراء الأجهزة والمعدات التكنولوجية المتطورة.	2.39	1.10	2	متوسطة
45	هناك عمليات صيانة للأبنية والتجهيزات.	2.26	1.08	3	منخفضة
46	يحرص المركز على استقطاب وتوفير الأجهزة والمعدات الحديثة التي تتناسب مع التطورات العالمية.	2.11	1.08	4	منخفضة
47	يتم أخذ رأي المدربين والمسؤولين لاختيار الأجهزة والمعدات التي تتناسب وعمل رجال الإطفاء.	1.81	0.99	٥	منخفضة
	الدرجة الكلية	2.20	0.76		منخفضة

يلاحظ من الجدول (١٨) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين لفقرات مجال التجهيزات كانت منخفضة على الدرجة الكلية، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.20) وانحراف معياري (0.76)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدرجتين المتوسطة والمنخفضة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.42 - 1.81)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٤٤) التي تنص على" يتم الإشراف على المخازن التابعة للمركز والتأكد من وجود التجهيزات والأدوات اللازمة للتأهيل "، بمتوسط حسابي (2.42) وانحراف معياري (1.03) وبدرجة تطبيق متوسطة، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (٤٨) التي تنص على " يحرص المركز على شراء الأجهزة والمعدات التكنولوجية المتطورة." بمتوسط حسابي (2.39) وانحراف معياري (1.10) وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة قبل الاخيرة الفقرة (٤٦) التي تنص على " يحرص المركز على

استقطاب وتوفير الأجهزة والمعدات الحديثة التي تتناسب مع التطورات العالمية " بمتوسط حسابي (2.11) وانحراف معياري (1.08)، وبدرجة منخفضة، وجاءت في الرتبة الاخيرة الفقرة (٤٧) التي تنص على" يتم أخذ رأي المدربين والمسؤولين لاختيار الأجهزة والمعدات التي تتناسب وعمل رجال الإطفاء " بمتوسط حسابي (1.81) وانحراف معياري (0.99) وبدرجة منخفضة.

٦. مجال الاختبارات

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين لفقرات هذا المجال، والجدول (١٩) يوضح ذلك.

الجدول (١٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت في مجال الاختبارات من وجهة نظر المدربين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
52	**يتم معاملة الطلبة بعدالة وموضوعية.**	**2.67**	**1.31**	١	**متوسطة**
49	**تتصف الاختبارات التي يعقدها المركز بأنها مقننة وتقيس مدى تحقيق الأهداف.**	**2.30**	**0.78**	**2**	**منخفضة**
50	**يحرص المركز على التنويع في الاختبارات المقدمة للطلبة للتأكد من اتقانهم للمهارات المطلوبة.**	**1.89**	**0.94**	**3**	**منخفضة**
51	**يقوم بإعداد الاختبارات أساتذة ومدربون متخصصون في ميدان الإطفاء.**	**1.79**	**0.77**	**4**	**منخفضة**
	الدرجة الكلية	**2.16**	**0.73**		**منخفضة**

يلاحظ من الجدول (١٩) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين لفقرات مجال الاختبارات كانت منخفضة على الدرجة الكلية، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.16) وانحراف معياري (0.73)، وجاءت فقرات هذا

المجال في الدرجة المنخفضة، وفقرة واحدة بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.67 - 1.79)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٥٢) التي تنص على" يتم معاملة الطلبة بعدالة وموضوعية "، بمتوسط حسابي (2.67) وانحراف معياري (1.31) وبدرجة متوسطة، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (٤٩) التي تنص على " تتصف الاختبارات التي يعقدها المركز بأنها مقننة وتقيس مدى تحقيق الأهداف." بمتوسط حسابي (2.30) وانحراف معياري (0.78) وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة قبل الاخيرة الفقرة (٥٠) التي تنص على " يحرص المركز على التنويع في الاختبارات المقدمة للطلبة للتأكد من اتقانهم للمهارات المطلوبة " بمتوسط حسابي (1.89) وانحراف معياري (0.94)، وبدرجة منخفضة، وجاءت في الرتبة الاخيرة الفقرة (٥١) التي تنص على" تتص يقوم بإعداد الاختبارات أساتذة ومدربون متخصصون في ميدان الإطفاء " بمتوسط حسابي (1.79) وانحراف معياري (0.77) وبدرجة منخفضة.

٧. مجال تقييم الممارسات

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين لفقرات هذا المجال، والجدول (٢٠) يوضح ذلك.

الجدول (٢٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت في مجال تقييم الممارسات من وجهة نظر المدربين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
23	يتم تقويم مقدرة رجال الإطفاء على التعامل مع المعدات والأجهزة الحديثة.	2.39	1.15	1	متوسطة
20	تتم عملية الصيانة المتكررة للمبنى والتجهيزات.	2.09	0.74	2	منخفضة
22	يتم التقويم المستمر لمعرفة مدى اتقان رجال الإطفاء للمهارات التى تم اكتسابها.	2.02	0.74	3	منخفضة
21	يتم تقييم الخطط والمناهج الدراسية للتأكد من نقاط القوة والضعف فيها.	1.93	1.00	4	منخفضة
	الدرجة الكلية	2.11	0.68		منخفضة

يلاحظ من الجدول (٢٠) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين لفقرات مجال تقييم الممارسات كانت منخفضة على الدرجة الكلية، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.11) وانحراف معياري (0.68)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدرجتين المتوسطة والمنخفضة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.39 - 1.93)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٢٣) التي تنص على" يتم يتم تقويم مقدرة رجال الإطفاء على التعامل مع المعدات والأجهزة الحديثة "، بمتوسط حسابي (2.39) وانحراف معياري (1.15) وبدرجة تطبيق متوسطة، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (٢٠) التي تنص على " تتم عملية الصيانة المتكررة للمبنى والتجهيزات." بمتوسط حسابي (2.09) وانحراف معياري (0.74) وبدرجة تطبيق منخفضة، وجاءت في الرتبة قبل الاخيرة الفقرة (٢٢) التي تنص على " يتم التقويم المستمر لمعرفة مدى اتقان رجال الإطفاء للمهارات التي تم اكتسابها " بمتوسط حسابي (2.02) وانحراف معياري (0.74) وبدرجة تطبيق منخفضة، وجاءت في الرتبة الاخيرة الفقرة (٢١)

التي تنص على " يتم تقييم الخطط والمناهج الدراسية للتأكد من نقاط القوة والضعف فيها " بمتوسط حسابي (١,٩٣) وانحراف معياري (١,٠٠) وبدرجة منخفضة.

٨. **مجال التطوير المستمر**

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين لفقرات هذا المجال، والجدول (٢١) يوضح ذلك.

الجدول (٢١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت في مجال التطوير المستمر من وجهة نظر المدربين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
18	يقوم المركز بتطوير الأجهزة والمعدات كلما دعت الحاجة في ضوء ما يستجد من أجهزة وأدوات.	2.32	0.98	1	منخفضة
17	يعمل المركز على تطوير مهارات المدربين من خلال إلحاقهم بدورات تدريبية.	2.30	0.73	٢	منخفضة
19	يقوم المركز بتحديث محتويات المكتبة بما يتناسب مع التطورات في مجال الإطفاء.	2.00	0.76	٣	منخفضة
16	يحرص المركز على تطوير المناهج والمواد التعليمية عن طريق متابعة ما سينجز في هذا المجال.	1.65	0.92	٤	منخفضة
	الدرجة الكلية	2.07	0.51		منخفضة

يلاحظ من الجدول (٢١) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين لفقرات مجال التطوير المستمر كانت منخفضة على الدرجة الكلية، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.07) وانحراف معياري (0.51)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدرجة المنخفضة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.32 - 1.65)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة

(١٨) التي تنص على" يقوم المركز بتطوير الأجهزة والمعدات كلما دعت الحاجة في ضوء ما يستجد من أجهزة وأدوات "، بمتوسط حسابي (2.32) وانحراف معياري (0.98) وبدرجة منخفضة، وفي الرتبة الثانية الفقرة (١٧) التي تنص على" يعمل المركز على تطوير مهارات المدربين من خلال إلحاقهم بدورات تدريبية " بمتوسط حسابي (2.30) وانحراف معياري (0.73) وبدرجة منخفضة، وجاءت في الرتبة الثالثة الفقرة (١٩) التي تنص على " يقوم المركز بتحديث محتويات المكتبة بما يتناسب مع التطورات في مجال الإطفاء " بمتوسط حسابي (2.00) وانحراف معياري (0.76)، وبدرجة منخفضة، وجاءت في الرتبة الرابعة الفقرة (١٦) التي تنص على " يحرص المركز على تطوير المناهج والمواد التعليمية عن طريق متابعة ما سينجز في هذا المجال " بمتوسط حسابي (1.65) وانحراف معياري (0.92) وبدرجة منخفضة.

٩. مجال المنهج

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين لفقرات هذا المجال، والجدول (٢٢) يوضح ذلك.

الجدول (٢٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت في مجال المنهج من وجهة نظر المدربين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
30	يشارك المعلمون في تحديد محتويات المنهاج التدريبي وعلاقته بالطالب.	2.25	0.99	1	منخفضة
29	يتم الإشراف على إعداد الخطط السنوية المتعلقة بالمناهج والتأكد من مدى فاعليتها.	1.86	0.91	2	منخفضة
	الدرجة الكلية	٢,٠٥	0.78		منخفضة

يلاحظ من الجدول (٢٢) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتـدريب طلبـة مركـز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين لفقرات مجال المنهج كانت منخفضة علـى الدرجة الكلية، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.05) وانحراف معياري (0.78)، وجاءت فقرتا هذا المجال في الدرجة المنخفضة ، إذ تراوح متوسطاها الحسابيان بين (2.25 - 1.86)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٣٠) التي تنص على" يشارك المعلمون في تحديد محتويات المنهاج التـدريبي وعلاقتـه بالطالـب " ، بمتوسط حسابي (2.25) وانحراف معياري (0.99) وبدرجة منخفضة، وجـاءت فـي الرتبـة الثانيـة والاخيرة الفقرة(٢٩) التي تنص على" يتم الإشراف على إعداد الخطط السنوية المتعلقة بالمناهج والتأكـد من مدى فاعليتها" بمتوسط حسابي (1.86) وانحراف معياري (0.91) وبدرجة منخفضة.

١٠. مجال المعلم

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظـر المـدربين لفقـرات مجال المعلم، والجدول (٢٣) يوضح ذلك.

الجدول (٢٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت في مجال المعلم من وجهة نظر المدربين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
40	توجد علاقات طيبة بين المعلمين والطلبة.	2.37	1.06	1	متوسطة
43	يقوم المعلمون والمدربون بعقـد اختبـارات تقويميـة للطلبة للتأكد من اكتسابهم للمهارات المختلفة.	2.32	1.26	2	منخفضة
42	يشارك المدربون والمعلمون في اختيار المنهج المناسب للطلبة.	2.09	1.02	3	منخفضة
36	يتميز المدربون والمعلمون بالتأهيل الأكاديمي.	1.88	1.15	4	منخفضة

37	**يشترط في المدربين أن يكون لديهم تخصص تربوي.**	**1.82**	**0.91**	**5**	**منخفضة**
41	**يتابع المدربون والمعلمون مدى تقدم الطلبة في اكتساب المهارات المختلفة.**	**1.79**	**0.98**	**6**	**منخفضة**
38	**يقوم المدربون والمعلمون بتدريس الطلبة ضمن معايير التدريس المتميز عالمياً.**	**1.65**	**0.79**	**7**	**منخفضة**
39	**يتم اختيار المعلمون والمدربين وفق أفضل مواصفات شغل المهنة.**	**1.61**	**0.77**	**٨**	**منخفضة**
	الدرجة الكلية	**1.94**	**0.80**		**منخفضة**

يلاحظ من الجدول (٢٣) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين لفقرات مجال المعلم كانت منخفضة على الدرجة الكلية، إذ بلغ المتوسط الحسابي (1.94) وانحراف معياري (0.80)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدرجة المنخفضة وفقرة واحدة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.37 - 1.61)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٤٠) التي تنص على" توجد علاقات طيبة بين المدربين والطلبة " بمتوسط حسابي (2.37) وانحراف معياري (1.06) وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة الثانية الفقرة (٤٣) التي تنص على "يقوم المعلمون والمدربون بعقد اختبارات تقويمية للطلبة للتأكد من اكتسابهم للمهارات المختلفة." بمتوسط حسابي (٢,٣٢) وانحراف معياري (١,٢٦)، وبدرجة منخفضة، وجاءت في الرتبة قبل الأخيرة الفقرة (٣٨) التي تنص على "يقوم المدربون والمعلمون بتدريس الطلبة ضمن معايير التدريس المتميز عالمياً." بمتوسط حسابي (1.65) وانحراف معياري (0.79)، وبدرجة تطبيق منخفضة، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٣٩) التي تنص على" يتم اختيار المعلمون والمدربين وفق أفضل مواصفات شغل المهنة " بمتوسط حسابي (1.61) وانحراف معياري (0.77) وبدرجة منخفضة.

السؤال االثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في درجة تطبيق من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغيرات (العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة) ؟

تمت الاجابة عن هذا السؤال على النحو الآتي:

١. متغير العمر:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين ، تبعاً لمتغير العمر، ويظهر الجدول (٢٤) ذلك.

الجدول (٢٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين تبعا لمتغير العمر

المجال	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الاهداف	اقل من ٣٠ سنة	15	3.73	0.89
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	23	3.40	0.95
	٤١ سنة فأكثر	15	2.86	0.36
	الكلي	53	3.34	0.86
التطبيق	اقل من ٣٠ سنة	15	3.09	0.69
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	23	2.94	0.71
	٤١ سنة فأكثر	15	2.82	0.34
	الكلي	53	2.95	0.62
التطوير المستمر	اقل من ٣٠ سنة	15	3.12	0.97
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	23	2.83	0.76
	٤١ سنة فأكثر	15	2.48	0.57
	الكلي	53	2.81	0.80
تقييم الممارسات	اقل من ٣٠ سنة	15	2.97	0.51
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	23	2.85	0.72
	٤١ سنة فأكثر	15	2.30	0.45
	الكلي	53	2.73	0.65
انشطة التدريب	اقل من ٣٠ سنة	15	3.25	0.80
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	23	2.91	0.95

	٤١ سنة فأكثر	15	2.21	0.68
	الكلي	53	2.81	0.92
المنهج	اقل من ٣٠ سنة	15	3.40	0.95
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	23	2.83	0.82
	٤١ سنة فأكثر	15	2.17	0.45
	الكلي	53	2.80	0.90
الطالب	اقل من ٣٠ سنة	15	3.55	0.96
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	23	3.36	1.17
	٤١ سنة فأكثر	15	2.79	0.66
	الكلي	53	3.25	1.02
المعلم	اقل من ٣٠ سنة	15	3.27	0.61
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	23	3.07	0.78
	٤١ سنة فأكثر	15	2.51	0.46
	الكلي	53	2.97	0.71
التجهيزات	اقل من ٣٠ سنة	15	2.95	0.68
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	23	2.53	0.28
	٤١ سنة فأكثر	15	2.36	0.45
	الكلي	53	2.60	0.52
الاختبارات	اقل من ٣٠ سنة	15	3.55	0.73
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	23	3.23	0.70
	٤١ سنة فأكثر	15	2.82	0.47
	الكلي	53	3.20	0.70
الدرجة الكلية	اقل من ٣٠ سنة	15	3.30	0.62
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	23	3.03	0.69
	٤١ سنة فأكثر	15	2.58	0.31
	الكلي	53	2.98	0.64

يلاحظ من الجدول (٢٤) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين ، تبعاً لمتغير العمر، إذ حصل أصحاب فئة (اقل من ٣٠ سنة) في الدرجة الكلية على أعلى متوسط حسابي (٣,٣٠)، يليهم أصحاب الفئة (من ٣٠ - ٤٠ سنة) إذ بلغ متوسطهم الحسابي (٣,٠٣)، وأخيراً جاء المتوسط الحسابي لأصحاب الفئة (٤١ سنة فأكثر) إذ بلغ (٢,٥٨)، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥ ≥) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA)، وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحه الجدول الآتي:

الجدول (٢٥)

تحليل التباين الأحادي للفروق في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين ، تبعا لمتغير العمر

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الاهداف	بين المجموعات	٨5.7	2	2.89	4.43	0.017*
	داخل المجموعات	32.62	50	.65		
	المجموع	38.39	52			
التطبيق	بين المجموعات	.54	2	.27	.69	0.504
	داخل المجموعات	19.31	50	.39		
	المجموع	19.85	52			
التطوير المستمر	بين المجموعات	3.02	2	1.51	2.5	0.095
	داخل المجموعات	30.59	50	.61		
	المجموع	33.61	52			
تقييم الممارسات	بين المجموعات	3.93	2	1.97	5.6	0.007*
	داخل المجموعات	17.73	50	.36		
	المجموع	21.66	52			
انشطة التدريب	بين المجموعات	8.53	2	4.27	6.06	0.004*

	داخل المجموعات	35.18	50	.70		
	المجموع	43.71	52			
المنهج	**بين المجموعات**	11.43	2	٢5.7	9.45	0.000*
	داخل المجموعات	30.24	50	.61		
	المجموع	41.67	52			
الطالب	**بين المجموعات**	4.80	2	2.40	2.45	0.097
	داخل المجموعات	49.03	50	.98		
	المجموع	53.83	52			
المعلم	**بين المجموعات**	4.75	2	2.38	5.48	0.007*
	داخل المجموعات	21.66	50	.43		
	المجموع	26.41	52			
التجهيزات	**بين المجموعات**	2.78	2	1.39	6.28	0.004*
	داخل المجموعات	11.06	50	.22		
	المجموع	13.84	52			
الاختبارات	**بين المجموعات**	4.06	2	2.03	4.76	0.013*
	داخل المجموعات	21.32	50	.43		
	المجموع	25.38	52			
الدرجة الكلية	**بين المجموعات**	3.98	2	1.99	5.72	0.006*
	داخل المجموعات	17.41	50	.35		
	المجموع	21.39	52			

* دالة عند مستوى الدلالة **(0.01)**

تشير النتائج في الجدول (٢٥) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥ ≥ α) في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين ، تبعا لمتغير العمر، استناداً إلى قيمة (ف) المحسوبة إذ بلغت (٥,٧٢٢)، وبمستوى دلالة (٠,٠٠٦) للدرجة الكلية، وكذلك وجود فروق في معظم المجالات إذ تراوحت قيم ف المحسوبة بين (٤,٤٢٨ - ٩,٤٥٢) وبمستوى دلالة بين (٠,٠٠٠ - ٠,٠١٧) في مجالات (الاهداف، تقييم الممارسات، انشطة التدريب، المنهج، المعلم، التجهيزات، الاختبارات). بينما لم توجد فروق ذات دلالة

احصائية في بعض المجالات إذ كانت قيم ف المحسوبة بين (٢,٤٦٥ - ٠,٦٩٤) وبمستوى دلالــة بــين (٠,٥٠٤ - ٠,٠٩٥) وهي (التطبيق، التطوير المستمر، الطالب).

ولمعرفة عائدية الفروق، تم تطبيق اختبار شيفية للمقارنات البعدية، والجدول(٢٦) يبين ذلك.

الجدول (٢٦)

اختبار شيفية للفروق في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين ، تبعا لمتغير العمر

المجال	العمر	المتوسط الحسابي	اقل من ٣٠ سنة	من ٣٠ - ٤٠ سنة	٤١ سنة فأكثر
الاهداف			3.73	3.40	2.86
	اقل من ٣٠ سنة	3.73	-	٠,٣٣	٠,٨٧*
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	3.40		-	٠,٦٤
	٤١ سنة فأكثر	2.86			-
تقييم الممارسات			اقل من ٣٠ سنة	من ٣٠ - ٤٠ سنة	٤١ سنة فأكثر
			2.97	2.85	2.30
	اقل من ٣٠ سنة	2.97	-	٠,١٢	٠,٦٧*
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	2.85		-	٠,٥٥*
	٤١ سنة فأكثر	2.30			-
انشطة التدريب			اقل من ٣٠ سنة	من ٣٠ - ٤٠ سنة	٤١ سنة فأكثر
			3.25	2.91	2.21
	اقل من ٣٠ سنة	3.25	-	٠,٣٤	١,٠٤*
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	2.91		-	٠,٧٠*
	٤١ سنة فأكثر	2.21			-
المنهج			اقل من ٣٠ سنة	من ٣٠ - ٤٠ سنة	٤١ سنة فأكثر
			3.40	2.83	2.17
	اقل من ٣٠ سنة	3.40	-	٠,٥٧	١,٢٣*
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	2.83		-	٠,٦٦*
	٤١ سنة فأكثر	2.17			-
المعلم			اقل من ٣٠ سنة	من ٣٠ - ٤٠ سنة	٤١ سنة فأكثر
			3.27	3.07	2.51
	اقل من ٣٠ سنة	3.27	-	٠,٢٠	٠,٧٦*

	من ٣٠ - ٤٠ سنة	3.07		-	٠,٥٦*
	٤١ سنة فأكثر	2.51			-
			اقل من ٣٠ سنة	من ٣٠ - ٤٠ سنة	٤١ سنة فأكثر
			2.95	2.53	2.36
التجهيزات	اقل من ٣٠ سنة	2.95	-	٠,٤٢*	٠,٥٩*
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	2.53		-	٠,١٧
	٤١ سنة فأكثر	2.36			-
			اقل من ٣٠ سنة	من ٣٠ - ٤٠ سنة	٤١ سنة فأكثر
			3.55	3.23	2.82
الاختبارات	اقل من ٣٠ سنة	3.55	-	٠,٣٢	٠,٧٣*
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	3.23		-	٠,٤١
	٤١ سنة فأكثر	2.82			-
			اقل من ٣٠ سنة	من ٣٠ - ٤٠ سنة	٤١ سنة فأكثر
			3.30	3.03	2.58
الدرجة الكلية	اقل من ٣٠ سنة	3.30	-	٠,٢٧	٠,٧٢*
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	3.03		-	٠,٤٥
	٤١ سنة فأكثر	2.58			-

الفرق دال احصائياً($\alpha \leq$ ٠,٠٥)

يلاحظ من الجدول (٢٦) ان الفرق في الدرجة الكلية كان لصالح فئة (اقل من ٣٠ سنة) عند مقارنتها مع (٤١ سنة فأكثر)، في الدرجة الكلية ومجالات: الاهداف، والتجهيزات، والاختبارات ولصالح فئة (اقل من ٣٠ سنة) وفئة (من ٣٠ - ٤٠ سنة) في بقية المجالات.

٢. متغير المؤهل العلمي:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيــق معـــايير إدارة الجــودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين ، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ويظهر الجدول (٢٧) ذلك.

الجدول (٢٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين، تبعا لمتغير المؤهل العلمي

المجال	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الاهداف	دبلوم متوسط	24	3.27	0.86
	بكالوريوس	26	3.23	0.74
	فوق البكالوريوس	3	4.88	0.53
	الكلي	53	3.34	0.86
التطبيق	دبلوم متوسط	24	2.86	0.65
	بكالوريوس	26	2.93	0.57
	فوق البكالوريوس	3	3.71	0.62
	الكلي	53	2.95	0.62
التطوير المستمر	دبلوم متوسط	24	2.92	0.86
	بكالوريوس	26	2.69	0.79
	فوق البكالوريوس	3	3.00	٠,٠٠
	الكلي	53	2.81	0.80
تقييم الممارسات	دبلوم متوسط	24	2.69	0.59
	بكالوريوس	26	2.62	0.58
	فوق البكالوريوس	3	4.00	٠,٠٠
	الكلي	53	2.73	0.65
انشطة التدريب	دبلوم متوسط	24	2.78	0.94
	بكالوريوس	26	2.70	0.87

	فوق البكالوريوس	3	4.00	٠,٠٠
	الكلي	53	2.81	0.92
المنهج	دبلوم متوسط	24	2.88	0.91
	بكالوريوس	26	2.65	0.90
	فوق البكالوريوس	3	3.50	٠,٢٠
	الكلي	53	2.80	0.90
الطالب	دبلوم متوسط	24	3.30	1.06
	بكالوريوس	26	3.07	0.96
	فوق البكالوريوس	3	4.40	٠,٨٢
	الكلي	53	3.25	1.02
المعلم	دبلوم متوسط	24	2.97	0.69
	بكالوريوس	26	2.83	0.66
	فوق البكالوريوس	3	4.13	0.56
	الكلي	53	2.97	0.71
التجهيزات	دبلوم متوسط	24	2.63	0.48
	بكالوريوس	26	2.58	0.59
	فوق البكالوريوس	3	2.60	0.54
	الكلي	53	2.60	0.52
الاختبارات	دبلوم متوسط	24	3.19	0.76
	بكالوريوس	26	3.13	0.64
	فوق البكالوريوس	3	4.00	0.53
	الكلي	53	3.20	0.70
الدرجة الكلية	دبلوم متوسط	24	2.97	0.66
	بكالوريوس	26	2.88	0.58
	فوق البكالوريوس	3	3.92	0.51
	الكلي	53	2.98	0.64

يلاحظ من الجدول (٢٧) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة تطبيق معـــايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويـــت مـــن وجهـــة نظـــر

المعلمين، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، إذ حصل أصحاب فئة (دبلوم متوسط)) في الدرجة الكلية على أعلى متوسط حسابي (٢,٩٧)، يليهم أصحاب الفئة (مبكالوريوس) إذ بلغ متوسطهم الحسابي (٢,٨٨)، وأخيــراً جاء المتوسط الحسابي لأصحاب الفئة (فوق البكالوريوس) إذ بلغ (٢,٩٢)، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤ ٠,٠٥) تم تطبيق تحليل التباين الأحـــادي (One way ANOVA)، وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحه الجدول الآتي:

الجدول (٢٨)

تحليل التباين الأحادي للفروق في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين ، تبعا لمتغير المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الاهداف	بين المجموعات	7.539	2	3.77	6.109	0.004*
	داخل المجموعات	30.854	50	0.617		
	المجموع	38.393	52			
التطبيق	بين المجموعات	1.939	2	0.97	2.708	0.076
	داخل المجموعات	17.907	50	0.358		
	المجموع	19.846	52			
التطوير المستمر	بين المجموعات	0.741	2	0.371	0.564	0.573
	داخل المجموعات	32.872	50	0.657		
	المجموع	33.613	52			
تقييم الممارسات	بين المجموعات	5.223	2	2.611	7.945	0.001*
	داخل المجموعات	16.435	50	0.329		
	المجموع	21.658	52			
انشطة التدريب	بين المجموعات	4.58	2	2.29	2.926	0.063
	داخل المجموعات	39.133	50	0.783		
	المجموع	43.713	52			

المنهج	بين المجموعات	2.16	2	1.08	1.367	0.264
	داخل المجموعات	39.51	50	0.79		
	المجموع	41.67	52			
الطالب	بين المجموعات	4.877	2	2.439	2.491	0.093
	داخل المجموعات	48.955	50	0.979		
	المجموع	53.832	52			
المعلم	بين المجموعات	4.534	2	2.267	5.182	0.009*
	داخل المجموعات	21.877	50	0.438		
	المجموع	26.411	52			
التجهيزات	بين المجموعات	0.029	2	0.014	0.052	0.949
	داخل المجموعات	13.811	50	0.276		
	المجموع	13.84	52			
الاختبارات	بين المجموعات	2.07	2	1.035	2.219	0.119
	داخل المجموعات	23.313	50	0.466		
	المجموع	25.382	52			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	2.934	2	1.467	3.973	0.025*
	داخل المجموعات	18.458	50	0.369		
	المجموع	21.392	52			

* دالة عند مستوى الدلالة($\alpha \geq$ ٠,٠١)

تشير النتائج في الجدول (٢٨) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq$ ٠,٠١) في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين ، تبعا لمتغير المؤهل العلمي، استناداً إلى قيمة (ف) المحسوبة إذ بلغت (٥,٧٢٢)، وبمستوى دلالة (٠,٠٠٦) للدرجة الكلية، وكذلك وجود فروق في ثلاث مجالات إذ تراوحت قيم ف المحسوبة بين (٤,٤٢٨ - ٩,٤٥٢) وبمستوى دلالة بين (٠,٠٠٠ - ٠,٠١٧) في مجالات

(الاهداف، تقييم الممارسات، انشطة التدريب، المنهج، المعلم، التجهيزات، الاختبارات). بينما لـم توجـد فروق ذات دلالة احصائية في بعض المجالات إذ كانـت قـيم ف المحـسوبة بـين (٢,٤٦٥ - ٠,٦٩٤) وبمستوى دلالة بين (٠,٥٠٤ - ٠,٠٩٥) وهي (التطبيق، التطوير المستمر، الطالب).

ولمعرفة عائدية الفروق، تم تطبيق اختبار شيفية للمقارنات البعدية، والجدول(٢٩) يبين ذلك.

الجدول (٢٩)

اختبار شيفية للفروق في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين، تبعا لمتغير المؤهل العلمي

المجال	المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	فوق البكالوريوس	دبلوم متوسط	بكالوريوس
الاهداف			4.88	3.27	3.23
	فوق البكالوريوس	4.88	-	*١,٥١	1.55*
	دبلوم متوسط	3.27		-	0.04
	بكالوريوس	3.23			-
تقييم الممارسات			فوق البكالوريوس	دبلوم متوسط	بكالوريوس
			4.00	2.69	2.62
	فوق البكالوريوس	4.00	-	*١,٣١	1.28*
	دبلوم متوسط	2.69		-	0.07
	بكالوريوس	2.62			-
المعلم			فوق البكالوريوس	دبلوم متوسط	بكالوريوس
			4.13	2.97	2.83
	فوق البكالوريوس	4.13	-	*١,١٦	1.30*
	دبلوم متوسط	2.97		-	0.14
	بكالوريوس	2.83			-
الدرجة الكلية			فوق البكالوريوس	دبلوم متوسط	بكالوريوس
			3.92	2.97	2.88
	فوق البكالوريوس	3.92	-	*٠,٩٥	1.04*
	دبلوم متوسط	2.97		-	0.09
	بكالوريوس	2.88			-

يلاحظ من الجدول (٢٩) ان الفرق في الدرجة الكلية كان لصالح فئة (فوق البكـــالوريوس) عنـــد مقارنتها مع فئتي(بكالوريوس، ودبلوم متوسط)، كما كان لصالح فئة فـــوق البكـــالوريوس فـــي مجـــالات الأهداف وتقييم الممارسات والمعلم.

٣ -متغير سنوات الخبرة:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين ، تبعـــاً لمتغيـــر سنوات الخبرة، ويظهر الجدول (٣٠) ذلك.

الجدول (٣٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين، تبعا لمتغير سنوات الخبرة

المجال	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الاهداف	اقل من ٥ سنوات	9	3.08	0.78
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	17	3.79	0.96
	اكثر من ١٠ سنوات	27	3.13	0.72
	الكلي	53	3.34	0.86
التطبيق	اقل من ٥ سنوات	9	2.44	1.03
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	17	3.18	0.49
	اكثر من ١٠ سنوات	27	2.96	0.41
	الكلي	53	2.95	0.62
التطـــــوير المستمر	اقل من ٥ سنوات	9	2.64	0.98
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	17	3.10	0.95
	اكثر من ١٠ سنوات	27	2.69	0.60
	الكلي	53	2.81	0.80
تقيـــــــيم الممارسات	اقل من ٥ سنوات	9	3.06	0.37
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	17	2.71	0.60
	اكثر من ١٠ سنوات	27	2.63	0.72
	الكلي	53	2.73	0.65
انـــــشطة	اقل من ٥ سنوات	9	2.91	0.97

	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	17	3.02	0.85
	اكثر من ١٠ سنوات	27	2.64	0.94
	الكلي	53	2.81	0.92
المنهج	اقل من ٥ سنوات	9	3.28	1.06
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	17	3.03	0.91
	اكثر من ١٠ سنوات	27	2.50	0.73
	الكلي	53	2.80	0.90
الطالب	اقل من ٥ سنوات	9	3.09	1.26
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	17	3.34	0.89
	اكثر من ١٠ سنوات	27	3.24	1.04
	الكلي	53	3.25	1.02
المعلم	اقل من ٥ سنوات	9	3.01	0.80
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	17	3.12	0.58
	اكثر من ١٠ سنوات	27	2.86	0.76
	الكلي	53	2.97	0.71
التجهيزات	اقل من ٥ سنوات	9	3.04	0.85
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	17	2.65	0.33
	اكثر من ١٠ سنوات	27	2.42	0.38
	الكلي	53	2.60	0.52
الاختبارات	اقل من ٥ سنوات	9	3.33	0.89
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	17	3.37	0.67
	اكثر من ١٠ سنوات	27	3.06	0.64
	الكلي	53	3.20	0.70
الدرجة الكلية	اقل من ٥ سنوات	9	2.96	0.77
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	17	3.18	0.65
	اكثر من ١٠ سنوات	27	2.86	0.58
	الكلي	53	2.98	0.64

يلاحظ من الجدول (٣٠) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين ، تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، إذ حصل أصحاب فئة (من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات) في الدرجة

الكلية على أعلى متوسط حسابي (٣,١٨)، يليهم أصحاب الفئة (اقل من ٥ سنوات) إذ بلغ متوسطهم الحسابي (٢,٩٦)، وأخيراً جاء المتوسط الحسابي لأصحاب الفئة (اكثر من ١٠ سنوات) إذ بلغ (٢,٨٦)، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥ ≥) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA)، وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحه الجدول الآتي:

الجدول (٣١)

تحليل التباين الأحادي للفروق في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين ، تبعا لمتغير سنوات الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الاهداف	بين المجموعات	5.241	2	2.621	3.952	*0.025
	داخل المجموعات	33.152	50	.663		
	المجموع	38.393	52			
التطبيق	بين المجموعات	3.242	2	1.621	4.881	*0.012
	داخل المجموعات	16.604	50	.332		
	المجموع	19.846	52			
التطوير المستمر	بين المجموعات	2.143	2	1.071	1.702	0.193
	داخل المجموعات	31.470	50	.629		
	المجموع	33.613	52			
تقييم الممارسات	بين المجموعات	1.235	2	.618	1.512	0.230
	داخل المجموعات	20.423	50	.408		
	المجموع	21.658	52			
انشطة التدريب	بين المجموعات	1.607	2	.804	0.954	0.392
	داخل المجموعات	42.106	50	.842		
	المجموع	43.713	52			
المنهج	بين المجموعات	5.379	2	2.689	3.705	*0.032
	داخل المجموعات	36.291	50	.726		
	المجموع	41.670	52			

الطالب	بين المجموعات	.376	2	.188	0.176	0.839
	داخل المجموعات	53.457	50	1.069		
	المجموع	53.832	52			
المعلم	بين المجموعات	.735	2	.368	0.716	0.494
	داخل المجموعات	25.676	50	.514		
	المجموع	26.411	52			
التجهيزات	بين المجموعات	2.669	2	1.334	5.972	*0.005
	داخل المجموعات	11.171	50	.223		
	المجموع	13.840	52			
الاختبارات	بين المجموعات	1.201	2	.600	1.241	0.298
	داخل المجموعات	24.181	50	.484		
	المجموع	25.382	52			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.082	2	.541	1.332	0.273
	داخل المجموعات	20.310	50	.406		
	المجموع	21.392	52			

* دالة عند مستوى الدلالة(α ≥ ٠,٠١)

تشير النتائج في الجدول (٣١) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على الدرجة الكلية عند مستوى (α ≤ ٠,٠١) في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين ، تبعا لمتغير سنوات الخبرة، استناداً إلى قيمة (ف) المحسوبة إذ بلغت (١,٣٣٢)، وبمستوى دلالة (٠,٢٧٣)، وكذلك عدم وجود فروق في ستة مجالات إذ تراوحت قيم ف المحسوبة بين (٠,١٧٦ - ١,٧٠٢) وبمستوى دلالة بين (٠,٨٣٩ - ٠,١٩٣) في المجالات (التطوير المستمر ، تقييم الممارسات، انشطة التدريب، الطالب ، المعلم ، الاختبارات). بينما توجد فروق ذات دلالة احصائية في أربعة مجالات إذ كانت قيم ف المحسوبة بين (٥,٩٧٢ - ٣,٧٠٥) وبمستوى دلالة بين (٠,٠٣٢ - ٠,٠٠٥) وهذه المجالات هي (الاهداف، التطبيق المنهج ،التجهيزات). ولمعرفة عائدية الفروق، تم تطبيق اختبار شيفية للمقارنات البعدية، والجدول(٣٢) يبين ذلك.

الجدول (٣٢)

اختبار شيفية للفروق في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين ، تبعا لمتغير سنوات الخبرة

المجال	سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	اكثر من ١٠ سنوات	اقل من ٥ سنوات
الاهداف			**3.79**	**3.13**	**3.08**
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	**3.79**	-	٠,٦٦*	٠,٧١*
	اكثر من ١٠ سنوات	**3.13**		-	٠,٠٦
	اقل من ٥ سنوات	**3.08**			-
التطبيق			من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	اكثر من ١٠ سنوات	اقل من ٥ سنوات
			3.18	**2.96**	**2.44**
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	**3.18**	-	٠,٢٢	٠,٧٤*
	اكثر من ١٠ سنوات	**2.96**		-	٠,٥٢
	اقل من ٥ سنوات	**2.44**			-
المنهج			اقل من ٥ سنوات	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	اكثر من ١٠ سنوات
			3.28	**3.03**	**2.50**
	اقل من ٥ سنوات	**3.28**	-	٠,٢٥	٠,٧٨*
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	**3.03**		-	٠,٥٣
	اكثر من ١٠ سنوات	**2.50**			-
التجهيزات			اقل من ٥ سنوات	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	اكثر من ١٠ سنوات
			3.04	**2.65**	**2.42**
	اقل من ٥ سنوات	**3.04**	-	٠,٣٩	٠,٦٢*
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	**2.65**		-	٠,٢٣
	اكثر من ١٠ سنوات	**2.42**			-

يلاحظ من الجدول (٣٢) ان الفرق جاء لصالح الفئة **(من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات)** عند مقارنتها مع الفئة (اقل من ٥ سنوات) والفئة **(اكثر من ١٠ سنوات)** في مجال الأهداف، وكان لصالح من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات عند مقارنتها مع الفئة (اقل من ٥ سنوات) في مجال التطبيق، بينما كان الفرق لصالح الفئة (اقل من ٥ سنوات) عند مقارنتها مع الفئة **(اكثر من ١٠ سنوات)** في مجالي المنهج والتجهيزات.

السؤال الرابع : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة تطبيق معـــايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين تعزى لمتغيرات (العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة) ؟

تمت الاجابة عن هذا السؤال على النحو الآتي:

١ -متغير العمر:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت مـــن وجهـــة نظـــر المـــدربين ، تبعـــاً لمتغيرالعمر، ويظهر الجدول (٣٣) ذلك.

الجدول (٣٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين تبعا لمتغير العمر

المجال	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الاهداف	اقل من ٣٠ سنة	24	2.20	0.79
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	22	2.80	1.07
	٤١ سنة فأكثر	11	2.88	0.96
	الكلي	57	2.56	0.97
التطبيق	اقل من ٣٠ سنة	24	2.42	0.80
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	22	2.69	0.72
	٤١ سنة فأكثر	11	2.52	0.92
	الكلي	57	2.54	0.79
التطوير المستمر	اقل من ٣٠ سنة	24	1.84	0.34
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	22	2.20	0.55
	٤١ سنة فأكثر	11	2.27	0.60
	الكلي	57	2.07	0.51
تقييم الممارسات	اقل من ٣٠ سنة	24	1.82	0.55

	من ٣٠ - ٤٠ سنة	22	2.31	0.70
	٤١ سنة فأكثر	11	2.32	0.75
	الكلي	57	2.11	0.68
انشطة التدريب	اقل من ٣٠ سنة	24	2.07	0.86
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	22	2.41	0.80
	٤١ سنة فأكثر	11	2.27	0.98
	الكلي	57	2.24	0.86
المنهج	اقل من ٣٠ سنة	24	1.92	0.55
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	22	2.27	0.87
	٤١ سنة فأكثر	11	1.91	1.00
	الكلي	57	2.05	0.78
الطالب	اقل من ٣٠ سنة	24	2.61	0.91
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	22	2.65	1.04
	٤١ سنة فأكثر	11	2.24	1.23
	الكلي	57	2.55	1.02
المعلم	اقل من ٣٠ سنة	24	1.86	0.74
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	22	2.02	0.85
	٤١ سنة فأكثر	11	1.94	0.88
	الكلي	57	1.94	0.80
التجهيزات	اقل من ٣٠ سنة	24	1.95	0.70
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	22	2.39	0.73
	٤١ سنة فأكثر	11	2.35	0.84
	الكلي	57	2.20	0.76
الاختبارات	اقل من ٣٠ سنة	24	2.09	0.67
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	22	2.23	0.78
	٤١ سنة فأكثر	11	2.18	0.79
	الكلي	57	2.16	0.73
الدرجة الكلية	اقل من ٣٠ سنة	24	2.11	0.63

	من ٣٠ - ٤٠ سنة	**22**	**2.43**	**0.72**
	٤١ سنة فأكثر	**11**	**2.33**	**0.80**
	الكلي	**57**	**2.27**	**0.70**

يلاحظ من الجدول (٣٣) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة تطبيق معـــايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويـــت مـــن وجهـــة نظـــر المدربين ، تبعاً لمتغير العمر، إذ حصل أصحاب فئة(من ٣٠ - ٤٠ سنة) في الدرجة الكلية على أعلـــى متوسط حسابي (٢,٤٣)، يليهم أصحاب الفئة (٤١ سنة فأكثر) إذ بلغ متوسطهم الحسابي (٢,٣٣)، وأخيراً جاء المتوسط الحسابي لأصحاب الفئة (اقل من ٣٠ سنة) إذ بلغ (٢,١١)، ولتحديد فيما إذا كانت الفـــروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥ ≥ α) تم تطبيق تحليل التبـــاين الأحـــادي (One way ANOVA)، وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحه الجدول الآتي:

الجدول (٣٤)

تحليل التباين الأحادي للفروق في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين، تبعا لمتغير العمر

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الاهداف	بين المجموعات	5.427	2	2.713	3.08	0.064
	داخل المجموعات	47.577	54	0.881		
	المجموع	53.004	57			
التطبيق	بين المجموعات	0.896	2	0.448	0.707	0.498
	داخل المجموعات	34.224	54	0.634		
	المجموع	35.12	56			
التطوير المستمر	بين المجموعات	2.078	2	1.039	4.493	0.016**
	داخل المجموعات	12.488	54	0.231		
	المجموع	14.566	56			
تقييم الممارسات	بين المجموعات	3.306	2	1.653	3.912	0.026**
	داخل المجموعات	22.813	54	0.422		

	المجموع	26.118	56			
انشطة التدريب	بين المجموعات	1.294	2	0.647	0.874	0.423
	داخل المجموعات	39.965	54	0.74		
	المجموع	41.259	56			
المنهج	بين المجموعات	1.736	2	0.868	1.438	0.246
	داخل المجموعات	32.606	54	0.604		
	المجموع	34.342	56			
الطالب	بين المجموعات	1.403	2	0.702	0.67	0.516
	داخل المجموعات	56.518	54	1.047		
	المجموع	57.921	56			
المعلم	بين المجموعات	0.287	2	0.144	0.22	0.804
	داخل المجموعات	35.31	54	0.654		
	المجموع	35.597	56			
التجهيزات	بين المجموعات	2.534	2	1.267	2.30	0.11*
	داخل المجموعات	29.745	54	0.551		
	المجموع	32.279	56			
الاختبارات	بين المجموعات	0.21	2	0.105	0.194	0.824
	داخل المجموعات	29.227	54	0.541		
	المجموع	29.436	56			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.237	2	0.618	1.273	0.288
	داخل المجموعات	26.227	54	0.486		
	المجموع	27.464	56			

- **دالة عند مستوى الدلالة($\alpha \leq$ ٠,٠١)
- *دالة عند مستوى الدلالة($\alpha \leq$ ٠,٠٥)

تشير النتائج في الجدول (٣٤) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على الدرجة الكلية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين ، تبعا لمتغير العمر، استناداً إلى قيمة (ف)

المحسوبة إذ بلغت (١,٢٧٣)، وبمستوى دلالة (٠,٢٨٨)، وكذلك عدم وجود فروق في سبعة مجالات هي الأهداف والتطبيق وأنشطة التدريب والمنهج والطالب والمعلم والاختبارات، في حين توجد فروق ذات دلالة احصائية في مجالات: التطوير المستمر، وتقييم الممارسات، والتجهيزات إذ كانت قيم ف المحسوبة دالة احصائيا، ولمعرفة عائدية الفروق، تم تطبيق اختبار شيفية للمقارنات البعدية، والجدول(٣٥) يبين ذلك.

الجدول (٣٥)

اختبار شيفية للفروق في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين، تبعا لمتغير العمر

المجال	العمر	المتوسط الحسابي	٤١ سنة فأكثر	من ٣٠ - ٤٠ سنة	اقل من ٣٠ سنة
			2.27	**2.20**	**1.84**
التطوير المستمر	٤١ سنة فأكثر	**2.27**	-	٠,٠٧	٠,٤٣*
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	**2.20**		-	٠,٣٦*
	اقل من ٣٠ سنة	**1.84**			-
			٤١ سنة فأكثر	من ٣٠ - ٤٠ سنة	اقل من ٣٠ سنة
			2.32	**2.31**	**1.82**
تقييم الممارسات	٤١ سنة فأكثر	**2.32**	-	٠,٠١	٠,٥٠*
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	**2.31**		-	٠,٤٩*
	اقل من ٣٠ سنة	**1.82**			-
			من ٣٠ - ٤٠ سنة	٤١ سنة فأكثر	اقل من ٣٠ سنة
			2.39	**2.35**	**1.95**
التجهيزات	من ٣٠ - ٤٠ سنة	**2.39**	-	٠,٠٤	٠,٤٤*
	٤١ سنة فأكثر	**2.35**		-	٠,٤٠*
	اقل من ٣٠ سنة	**1.95**			-

يلاحظ من الجدول (٣٥) ان الفرق في مجال التطوير المستمر ومجال تقييم الممارسات ومجال التجهيزات جاء لصالح فئة (٤١ سنة فأكثر) وفئة (من ٣٠ - ٤٠ سنة)عند مقارنتها مع فئة (اقل من ٣٠ سنة).

١. متغير المؤهل العلمي:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيـــق معـــايير إدارة الجـــودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين ، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ويظهر الجدول (٣٦) ذلك.

الجدول (٣٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين ، تبعا لمتغير المؤهل العلمي

المجال	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الاهداف	دبلوم متوسط	27	2.64	1.02
	بكالوريوس	26	2.48	0.86
	فوق البكالوريوس	4	2.56	1.55
	الكلي	57	2.56	0.97
التطبيق	دبلوم متوسط	27	2.65	0.73
	بكالوريوس	26	2.44	0.80
	فوق البكالوريوس	4	2.50	1.24
	الكلي	57	2.54	0.79
التطوير المستمر	دبلوم متوسط	27	2.13	0.53
	بكالوريوس	26	2.01	0.47
	فوق البكالوريوس	4	2.00	0.71
	الكلي	57	2.07	0.51
تقييم الممارسات	دبلوم متوسط	27	2.24	0.76
	بكالوريوس	26	2.02	0.58
	فوق البكالوريوس	4	1.75	0.71
	الكلي	57	2.11	0.68
انشطة التدريب	دبلوم متوسط	27	2.42	0.89

	بكالوريوس	26	2.12	0.79
	فوق البكالوريوس	4	1.85	1.01
	الكلي	57	2.24	0.86
المنهج	دبلوم متوسط	27	2.30	0.86
	بكالوريوس	26	1.81	0.60
	فوق البكالوريوس	4	2.00	1.00
	الكلي	57	2.05	0.78
الطالب	دبلوم متوسط	27	2.81	1.07
	بكالوريوس	26	2.28	0.91
	فوق البكالوريوس	4	2.55	1.12
	الكلي	57	2.55	1.02
المعلم	دبلوم متوسط	27	2.19	0.90
	بكالوريوس	26	1.73	0.62
	فوق البكالوريوس	4	1.69	0.77
	الكلي	57	1.94	0.80
التجهيزات	دبلوم متوسط	27	2.29	0.73
	بكالوريوس	26	2.16	0.80
	فوق البكالوريوس	4	1.80	0.69
	الكلي	57	2.20	0.76
الاختبارات	دبلوم متوسط	27	2.31	0.74
	بكالوريوس	26	2.02	0.70
	فوق البكالوريوس	4	2.06	0.72
	الكلي	57	2.16	0.73
الدرجة الكلية	دبلوم متوسط	27	2.43	0.74
	بكالوريوس	26	2.14	0.62
	فوق البكالوريوس	4	2.11	0.93
	الكلي	57	2.27	0.70

يلاحظ من الجدول (٣٦) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة تطبيق معـــايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويــت مـــن وجهـــة نظـــر المدربين ، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، إذ حصل أصحاب فئة(دبلوم متوسط) في الدرجة الكلية على أعلى متوسط حسابي (٢,٤٣)، يليهم أصحاب الفئة(بكالوريوس) إذ بلغ متوسطهم الحسابي (٢,١٤)، وأخيراً جاء المتوسط الحسابي لأصحاب الفئة (فوق البكالوريوس) إذ بلغ (٢,١١)، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≥ ٠,٠٥)تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA)، وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحه الجدول الآتي:

الجدول (٣٧)

تحليل التباين الأحادي للفروق في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين ، تبعا لمتغير المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الاهداف	بين المجموعات	0.35	2	0.175	0.180	0.836
	داخل المجموعات	52.65	54	0.975		
	المجموع	53.00	56			
التطبيق	بين المجموعات	0.60	2	0.300	0.469	0.628
	داخل المجموعات	34.52	54	0.639		
	المجموع	35.12	56			
التطوير المستمر	بين المجموعات	0.21	2	0.105	0.394	0.676
	داخل المجموعات	14.36	54	0.266		
	المجموع	14.57	56			
تقييم الممارسات	بين المجموعات	1.19	2	0.596	1.292	0.283
	داخل المجموعات	24.93	54	0.462		
	المجموع	26.12	56			
انشطة التدريب	بين المجموعات	1.91	2	0.954	1.309	0.278

	داخل المجموعات	39.35	54	0.729		
	المجموع	41.26	56			
المنهج	بين المجموعات	3.17	2	1.587	2.750	0.073
	داخل المجموعات	31.17	54	0.577		
	المجموع	34.34	56			
الطالب	بين المجموعات	3.72	2	1.862	1.855	0.166
	داخل المجموعات	54.20	54	1.004		
	المجموع	57.92	56			
المعلم	بين المجموعات	3.07	2	1.535	2.548	0.088
	داخل المجموعات	32.53	54	0.602		
	المجموع	35.60	56			
التجهيزات	بين المجموعات	0.89	2	0.446	0.767	0.470
	داخل المجموعات	31.39	54	0.581		
	المجموع	32.28	56			
الاختبارات	بين المجموعات	1.20	2	0.600	1.148	0.325
	داخل المجموعات	28.24	54	0.523		
	المجموع	29.44	56			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.19	2	0.594	1.221	0.303
	داخل المجموعات	26.28	54	0.487		
	المجموع	27.46	56			

تشير النتائج في الجدول (٣٧) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على الدرجة الكلية عند مستوى **(α ≤ ٠,٠٥)**في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين ، تبعا لمتغير المؤهل العلمي، استناداً إلى قيمة (ف) المحسوبة إذ بلغت (١,٢٢١)، وبمستوى دلالة (٠,٣٠٣) للدرجة الكلية، وكذلك عدم وجود فروق في جميع المجالات ما عدا مجال اتجهيزات إذ تراوحت قيم ف المحسوبة بين (٢,٧٥٠ - ٠,١٨٠) وبمستوى دلالة بين (٠,٨٣٦ - ٠,٠٨٨) .

متغير سنوات الخبرة:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المـــدربين، تبعـــاً لمتغير سنوات الخبرة، ويظهر الجدول (٣٨) ذلك.

الجدول (٣٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين ، تبعا لمتغير سنوات الخبرة

المجال	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الاهداف	اقل من ٥ سنوات	16	2.20	0.82
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	23	2.34	0.87
	اكثر من ١٠ سنوات	18	3.17	0.98
	الكلي	57	2.56	0.97
التطبيق	اقل من ٥ سنوات	16	2.50	0.96
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	23	2.45	0.58
	اكثر من ١٠ سنوات	18	2.71	0.88
	الكلي	57	2.54	0.79
التطوير المستمر	اقل من ٥ سنوات	16	1.80	0.29
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	23	1.98	0.44
	اكثر من ١٠ سنوات	18	2.42	0.57
	الكلي	57	2.07	0.51
تقييم الممارسات	اقل من ٥ سنوات	16	1.73	0.51
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	23	2.01	0.56
	اكثر من ١٠ سنوات	18	2.56	0.74
	الكلي	57	2.11	0.68
انشطة التدريب	اقل من ٥ سنوات	16	2.14	0.98
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	23	2.07	0.61

	اكثر من ١٠ سنوات	18	2.56	0.97
	الكلي	57	2.24	0.86
المنهج	**اقل من ٥ سنوات**	16	1.88	0.59
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	23	2.00	0.52
	اكثر من ١٠ سنوات	18	2.28	1.13
	الكلي	57	2.05	0.78
الطالب	**اقل من ٥ سنوات**	16	2.81	1.01
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	23	2.34	0.66
	اكثر من ١٠ سنوات	18	2.60	1.35
	الكلي	57	2.55	1.02
المعلم	**اقل من ٥ سنوات**	16	1.91	0.79
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	23	1.76	0.62
	اكثر من ١٠ سنوات	18	2.21	0.96
	الكلي	57	1.94	0.80
التجهيزات	**اقل من ٥ سنوات**	16	1.91	0.62
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	23	2.11	0.78
	اكثر من ١٠ سنوات	18	2.56	0.74
	الكلي	57	2.20	0.76
الاختبارات	**اقل من ٥ سنوات**	16	2.20	0.65
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	23	1.93	0.71
	اكثر من ١٠ سنوات	18	2.42	0.75
	الكلي	57	2.16	0.73
الدرجة الكلية	**اقل من ٥ سنوات**	16	2.14	0.68
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	23	2.12	0.55
	اكثر من ١٠ سنوات	18	2.59	0.81
	الكلي	57	2.27	0.70

يلاحظ من الجدول (٣٨) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين ، تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، إذ حصل أصحاب فئة (اكثر من ١٠ سنوات) في الدرجة الكلية

على أعلى متوسط حسابي (٢,٥٩)، يليهم أصحاب الفئة (اقل من ٥ سنوات) (إذ بلغ متوسطهم الحسابي (٢,١٤)، وأخيراً جاء المتوسط الحسابي لأصحاب الفئة من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات)إذ بلغ (٢,١٢)، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA)، وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحه الجدول الآتي:

الجدول (٣٩)

تحليل التباين الأحادي للفروق في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين ، تبعا لمتغير سنوات الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الاهداف	بين المجموعات	9.751	2	4.875	6.087	0.004**
	داخل المجموعات	43.253	54	0.801		
	المجموع	53.004	56			
التطبيق	بين المجموعات	.721	2	0.360	0.566	0.571
	داخل المجموعات	34.399	54	0.637		
	المجموع	35.120	56			
التطوير المستمر	بين المجموعات	3.549	2	1.775	8.699	0.001**
	داخل المجموعات	11.016	54	0.204		
	المجموع	14.566	56			
تقييم الممارسات	بين المجموعات	6.056	2	3.028	8.149	0.001**
	داخل المجموعات	20.063	54	0.372		
	المجموع	26.118	56			
انشطة التدريب	بين المجموعات	2.628	2	1.314	1.837	0.169
	داخل المجموعات	38.631	54	0.715		
	المجموع	41.259	56			
المنهج	بين المجموعات	1.481	2	0.740	1.217	0.304

	داخل المجموعات	32.861	54	0.609		
	المجموع	34.342	56			
الطالب	بين المجموعات	2.169	2	1.085	1.050	0.357
	داخل المجموعات	55.752	54	1.032		
	المجموع	57.921	56			
المعلم	بين المجموعات	2.098	2	1.049	1.691	0.194
	داخل المجموعات	33.499	54	0.620		
	المجموع	35.597	56			
التجهيزات	بين المجموعات	3.771	2	1.886	3.572	*0.035
	داخل المجموعات	28.508	54	0.528		
	المجموع	32.279	56			
الاختبارات	بين المجموعات	2.382	2	1.191	2.377	0.102
	داخل المجموعات	27.055	54	0.501		
	المجموع	29.436	56			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	2.610	2	1.305	2.836	0.067
	داخل المجموعات	24.854	54	0.460		
	المجموع	27.464	56			

* *دالة عند مستوى الدلالة(α ≥ ٠,٠١)

تشير النتائج في الجدول (٣٩) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على الدرجة الكلية عند مستوى (α ≤ ٠,٠١) في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعـداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين ، تبعا لمتغير سنوات الخبرة، استناداً إلى قيمـة (ف) المحسوبة إذ بلغت (٢,٨٣٦)، وبمستوى دلالة (٠,٠٦٧)، وكذلك عدم وجود فروق في ستة مجالات إذ تراوحت قيم ف المحسوبة بين (٢,٣٧٧ - ٠,٥٦٦) وبمستوى دلالة بـين (٠,٥٧١ - ٠,١٠٢) وهـذه المجالات هي: (التطبيق ، أنشطة التدريب، المنهج، المعلم، الطالب، الاختبارات). بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أربعة مجالات إذ كانت قيم ف المحسوبة بين (٨,٦٩٩ - ٣,٥٧٢) وبمستوى دلالة بين (٠,٠٣٥ - ٠,٠٠١) وهذه المجالات هي (الأهداف، تقييم الممارسات، التطوير المـستمر التجهيـزات) . ولمعرفة عائدية الفروق، تم تطبيق اختبار شيفية للمقارنات البعدية، والجدول(٤٠) يبين ذلك.

الجدول (٤٠)

اختبار شيفية للفروق في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين ، تبعا لمتغير سنوات الخبرة

لمجال	سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	اكثر من ١٠ سنوات	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	اقل من ٥ سنوات
الأهداف			3.17	2.34	2.20
	اكثر من ١٠ سنوات	3.17	-	*0.83	٠,٩٧*
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	2.34		-	٠,١٤
	اقل من ٥ سنوات	2.20			-
التطـــــوير المستمر			اكثر من ١٠ سنوات	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	اقل من ٥ سنوات
			2.42	1.98	1.80
	اكثر من ١٠ سنوات	2.42	-	*0.44	* ٠,٦٢
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	1.98		-	٠,١٨
	اقل من ٥ سنوات	1.80			-
تقيـــــــيم الممارسات			اكثر من ١٠ سنوات	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	اقل من ٥ سنوات
			2.56	2.01	1.73
	اكثر من ١٠ سنوات	2.56	-	*0.55	**0.83***
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	2.01		-	٠,٢٨
	اقل من ٥ سنوات	1.73			-
التجهيزات			اكثر من ١٠ سنوات	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	اقل من ٥ سنوات
			2.56	2.11	1.91
	اكثر من ١٠ سنوات	2.56	-	*0.46	* ٠,٦٥
	من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	2.11		-	٠,٢٠
	اقل من ٥ سنوات	1.91			-

يلاحظ من الجدول (٤٠) ان الفرق جاء لصالح الفئة(**اكثر من ١٠ سنوات**) عند مقارنتها مع الفئة **(من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات**) والفئة (اقل من ٥ سنوات) في مجالات الأهداف، والتطوير المـــستمر، وتقييم الممارسات، والتجهيزات.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

فيما يلي مناقشة أسئلة الدراسة حسب تسلسلها وعرضاً لأبرز التوصيات وكما يلي:

أولاً: مناقشة نتائج الدراسة:

١ - مناقشة نتائج السؤال الأول والذي ينص على: ما درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، حيث أظهرت نتائج الجدول (٣) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين كانت متوسطة إذ بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٨) بانحراف معياري (٠,٦٤)، وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من المجالات، وكما يأتي:

أولاً: مجال الأهداف:

يلاحظ من الجدول (٤) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لمجال الأهداف كانت متوسطة إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣,٣٤) بانحراف معياري (٠,٨٦) وتراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣,٨٣-٢,٩١)، ويمكن تفسير ذلك من خلال أن الإدارة العامة للإطفاء تسعى لرفع مستوى إعداد رجال الإطفاء من مركز إلى أكاديمية وكذلك توفير العمالة المدربة والمؤهلة التي يحتاجها المجتمع، وتنمية مقدرة رجال الإطفاء لتحقيق الأهداف، وتوفير التجهيزات وغير ذلك إلا أن الأهداف الموضوعة لذلك ليست كافية مما يعني أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر المعلمين كانت بدرجة متوسطة الأمر الذي يؤكد ضرورة تطويرها، حيث كانت درجة التطبيق من وجهة نظر المعلمين كانت متوسطة وقد يعزى ذلك إلى أن مركز إعداد رجال الإطفاء لا يولي هذه القضية الاهتمام الكامل مما يفرض إيلائها الأهمية التي تستحق.

ثانياً: مجال الطالب:

يلاحظ من الجدول (٥) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعلـيم وتـدريب طلبـة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقـرات مجـال الطالـب كانـت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣,٢٥) بانحراف معياري (١,٠٢) وجاءت الفقـرات جميعهـا فـي الدرجة المتوسطة، ويمكن تفسير ذلك من خلال أن المركز يسعى لاستقطاب الطلبة المستجدين والمتدربين وإعداد التجهيزات اللازمة لهم، ومتابعة سلوك المتدربين والطلبة المستجدين، وتوفير الإرشـاد للطلبـة، ومتابعة سلوكهم صحياً، ومساعدتهم في حل المشكلات، ولكن كل ذلك لا يتم في إطار معايير إدارة الجودة الشاملة، الأمر الذي يتطلب إحداث التغيير المطلوب، وكانت متوسطة من وجهة نظر المعلمين بـسبب أن المركز لم يعط هذه القضية الأهمية التي تستحق من الاهتمام.

ثالثاً: مجال الاختبارات:

يلاحظ من الجدول (٥) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعلـيم وتـدريب طلبـة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات مجال الاختبـارات كانـت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣,٢٠) بانحراف معياري (٠,٧٠)، وجاءت فقرات هذا المجـال فـي الدرجة المتوسطة، ويمكن تفسير ذلك من خلال أن مركز إعداد رجال الإطفاء يقوم بإعداد الاختبارات من قبل مختصين، كما يحرص المركز على تنويع الأسئلة وتقنينها، ومع ذلك فهي لم تصل بعد إلى المواءمة مع معايير إدارة الجودة الشاملة الأمر الذي يتطلب تطويرها لتلائم المعايير العالمية لإدارة الجودة الشاملة.

رابعاً: مجال التعليم:

يلاحظ من الجدول (٦) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعلـيم وتـدريب طلبـة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات هذا المجال كانـت بدرجـة متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٧) بانحراف معياري (٠,٧١) وجاءت فقرات هذا المجـال فـي

الدرجتين المتوسطة والمنخفضة، ويمكن تفسير ذلك من خلال أن المركز يسعى لإيجاد علاقات طيبة بين المعلمين والطلبة، كما يسعى لاستقطاب معلمين مدربين ومؤهلين أكاديمياً، والذين يـتم اختيـارهم وفقـاً لمواصفات معينة، كما أن المدربين يمتازون بأنهم يجب أن يكونوا أصحاب اختصاص تربـوي، كمـا أن عملية تدريس الطلبة تتم ضمن أفضل المواصفات ولكن يبدو أنها لم تصل إلى درجة عالية تـتلاءم مـع معايير إدارة الجودة الشاملة ، لذلك ينبغي أن تكون أكثر كفاءة بما يتلاءم مع معايير إدارة الجودة الشاملة.

خامساً: مجال التطبيق:

يتضح من الجدول (٧) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعلـيم وتـدريب طلبـة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات مجال التطبيق كانت متوسطة وجاءت فقرات المجال بين الدرجتين المنخفضة والمتوسطة، ويمكن تفسير ذلك من خلال أن المركز يعمل على تجهيز وإعداد المواد الدراسية والمناهج المقررة، ويعمل على مراقبة شؤون الطلبة، وتوفير وسـائل تعليمية للمناهج، وتطبيق الخطط وغيرها، ولكن ينبغي أن يتم تطوير هذه الأمور بما يتلاءم مـع معـايير إدارة الجودة الشاملة وبما يسهم في إيجاد مناهج ذات مواصفات عالية.

سادساً: مجال التطوير المستمر:

يتضح من الجدول (٨) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعلـيم وتـدريب طلبـة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات مجال التطوير كانت بدرجة متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨١) بانحراف معياري (٠,٨٠) وكانت الفقرات ضـمن الدرجـة المتوسطة، ويمكن تفسير ذلك من خلال أن المركز يقوم دوماً بتطوير الأجهـزة والمعـدات والمنـاهج، وتحديث محتويات المكتبة، وتطوير مهارات المتدربين، ولكن ينبغي إعطاء مزيد من الجهد بما يتلاءم مع متطلبات ومعايير إدارة الجودة الشاملة وبما ينسجم مع رؤيا ورسالة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولـة الكويت.

سابعاً: مجال أنشطة التدريب:

يتضح من الجدول (٩) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعلـيم وتـدريب طلبـة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات مجال أنشطة التدريب كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨١) وانحراف معياري (٠,٨٠) وجاءت الفقرات ضمن المـستوى المتوسط، ويمكن تفسير ذلك من خلال أنه يتم تدريب رجال بشكل مناسب، والتخطيط للأنـشطة المقدمـة بمجال الإطفاء بالمركز، كما يعتمد المركز على الأنشطة الإثرائية، والمواكبة لمراكز الإطفـاء العالميـة، ولكن كل ذلك بحاجة إلى مزيد من التطوير والتحديث وبما ينسجم مع رؤى معايير إدارة الجودة الشاملة.

ثامناً: مجال المنهج:

يتضح من الجدول (١٠) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتـدريب طلبـة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات مجال المنهج كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨٠) بانحراف معياري (٠,٩٠)، وجاءت الفقرات ضمن المستوى المتوسـط، ويمنك تفسير ذلك من خلال أن الإعداد للخطط السنوية ومشاركة المعلمون في تحديد محتويـات المـنهج ليست كافية بما ينسجم مع معايير إدارة الجودة الشاملة.

تاسعاً: مجال تقييم الممارسات:

يتضح من الجدول (١١) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات مجال تقـويم الممارسـات كانـت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٢,٧٣) بانحراف معياري (٠,٦٥)، وجاءت الفقرات ضمن المـستوى المتوسط، ويمكن تفسير ذلك من خلال أن تقويم الممارسات في المركز ليست كافية بما ينسجم مع معايير إدارة الجودة الشاملة.

وتتفق نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة (الرجب، ٢٠٠١) والتي أظهرت أن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة كانت متوسطة، وتختلف مع نتيجة دراسة (الهمشي، ٢٠٠٨) التي أظهرت إمكانية تطبيق مبادئ ديمنغ في إدارة الجودة الشاملة في مدارسهم كانت مرتفعة.

عاشراً: مجال التجهيزات:

يتضح من الجدول (١٢) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين لفقرات مجال التجهيزات كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٢,٦٠) بانحراف معياري (٠,٥٢)، وجاءت الفقرات ضمن المستوى المتوسط والمنخفض، ويمكن تفسير ذلك من خلال أن التجهيزات في المركز ليست كافية بما ينسجم مع معايير إدارة الجودة الشاملة.

وتتفق نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة (الرجب، ٢٠٠١) والتي أظهرت أن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة كانت متوسطة، وتختلف مع نتيجة دراسة (الهمشي، ٢٠٠٨) التي أظهرت إمكانية تطبيق مبادئ ديمنغ في إدارة الجودة الشاملة في مدارسهم كانت مرتفعة.

٢ - مناقشة نتائج السؤال الثاني والذي ينص على: "ما درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين بشكل عام، حيث تبين أن الدرجة كانت منخفضة إذ بلغ المتوسط الحسابي (٢,٢٧) والانحراف المعياري (٠,٧٠) وجاءت مجالات الإدارة في الدرجتين المتوسطة والمنخفضة، وكانت درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة على مجال الأهداف بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (٢,٥٦) وانحراف معياري (٠,٩٧)، وعلى مجال الطالب بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي (٢,٥٥) وانحراف

معياري (١,٠٢)، وعلى مجال التطبيق بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (٢,٤٥) وانحراف معياري (٠,٧٩)، وعلى مجال أنشطة التدريب بدرجة منخفضة إذ بلغ المتوسط الحسابي (٢,٢٤) بانحراف معياري (٠,٨٦)، وعلى مجال التجهيزات بدرجة منخفضة إذ بلغ المتوسط الحسابي (٢,٢٠) بانحراف معياري (٠,٧٦)، وعلى مجال الاختبارات بدرجة منخفضة، بمتوسط حسابي (٢,١٦) وانحراف معياري (٠,٧٣).

وعلى مجال تقييم الممارسات بدرجة منخفضة، بمتوسط حسابي (٢,١١) وانحراف معياري (٠,٦٨)، وعلى مجال التطوير المستمر بدرجة منخفضة بمتوسط حسابي (٢,٠٧) وانحراف معياري (٠,٥١)، وعلى مجال المنهج بدرجة منخفضة، بمتوسط حسابي (٢,٠٥) وانحراف معياري (٠,٧٨)، وعلى مجال المعلم بدرجة منخفضة بمتوسط حسابي (١,٩٤) وانحراف معياري (٠,٨٠)، ويمكن تفسير ذلك من خلال أن المركز يعمل على تنمية مقدرة رجال الإطفاء لتحقيق الأهداف وتوفير المدربين المؤهلين واستقبال الطلبة والمتدربين الجدد، وتدريب رجال الإطفاء ومتابعة عمليات الصيانة للأجهزة والمعدات وإعداد الاختبارات للطلبة، وتطوير الأجهزة والمعدات والمناهج وإيجاد علاقات متميزة بين المعلمين والطلبة، وغير ذلك مما يعد من الأمور التي يحرص عليها مركز إعداد رجال الإطفاء إلا أنها مع ذلك لا ترتقي إلى معايير إدارة الجودة الشاملة الأمر الذي يتطلب تطويرها بما يتلاءم مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة.

وتتفق نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة (الرجب، ٢٠٠١) والتي أظهرت أن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة كانت متوسطة، وتختلف مع نتيجة دراسة (الهمشي، ٢٠٠٨) التي أظهرت إمكانية تطبيق مبادئ ديمنغ في إدارة الجودة الشاملة في مدارسهم كانت مرتفعة.

٣ - مناقشة نتائج السؤال الثالث ينص على:"هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$٠,٠٥) في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد

رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغيرات العمر والمؤهـــل العلمـــي وسنوات الخبرة؟

أ - متغير العمر: يتضح وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة تطبيق معـــايير إدارة الجـــودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمـــين تبعـــاً لمتغير العمر، ولمعرفة ذلك تم إجراء تحليل التباين الأحادي حيث اتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغيرات العمر، حيث بلغت قيمة (ف) (٥,٧٢٢) وبمستوى دلالـــة (٠,٠٠٦)، ولمعرفة دلالة الفروق تم إجراء اختبار شيفيه للمقارنات البعدية واتضح أن الفروق كانت لصالح فئة أقل مـــن (٣٠ سنة) عند مقارنتها مع (٤١ سنة فأكثر) في الدرجة الكليـــة وفـــي مجـــالات الأهـــداف والتجهيـــزات والاختبارات، ولصالح فئة أقل من ٣٠ سنة وفئة من ٣٠-٤٠ سنة في كل المجالات، ويمكن تفسير ذلك مـــن خلال أن اختلاف عمر المعلمين كان له أثر واضح في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة حيث كلمـــا ازداد العمر كلما كان المعلمون أقل قدرة على تفعيل إدارة الجودة الشاملة، حيث أن الشباب أكثر تقبلاً للتغيير والتطوير.

ب - متغير المؤهل العلمي: يتضح وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة تطبيق معـــايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظـــر المعلمين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ولمعرفة ذلك تم إجراء تحليل التباين الأحادي حيث اتـــضح وجـــود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبـــة مركـــز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغيرات المؤهل العلمـــي، حيـــث بلغت قيمت (ف) (٥,٧٢٢) وبمستوى دلالة (٠,٠٠٦)، ولمعرفة دلالة الفروق تم إجراء اختبـــار شـــيفيه للمقارنات البعدية واتضح أن الفروق كانت لصالح فئة (فوق بكالوريوس) في جميع المجـــالات، ويمكـــن

تفسير ذلك من خلال أن المعلمين كلما زاد مؤهلهم العلمي كلما كانوا أقدر على تطبيق فاعل لمعايير إدارة الجودة الشاملة لكونهم أكثر علماً ودراية بذلك.

ج - متغير الخبرة: يتضح وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجـــودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمـــين تبعـــاً لمتغير الخبرة، ولمعرفة ذلك تم إجراء تحليل التباين الأحادي حيث اتضح وجود فروق ذات دلالة إحـــصائية في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء فـــي دولـــة الكويت من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغيرات الخبرة، حيث بلغت قيمة (ف) (١,٣٣٢) وبمـــستوى دلالـــة (٠,٢٧٣)، ولمعرفة دلالة الفروق تم إجراء اختبار شيفيه للمقارنات البعدية واتضح أن الفروق كانت لـــصالح فئة (١٠ سنوات فأكثر) في جميع المجالات، ويمكن تفسير ذلك من خلال الخبرة كلمـــا زادت كلمـــا أعطـــت المعلمين المقدرة على فهم العمل والاستفادة من معايير إدارة الجودة الشاملة.

وتتفق نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة (التميمي، ٢٠٠٦) والتي أظهرت وجـــود فـــروق ذات دلالـــة إحصائية في درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

٤ - مناقشة نتائج السؤال الرابع ينص على:"هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$٠,٠٥) في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفـــاء فـــي دولة الكويت من وجهة نظر المدربين تعزى لمتغيرات العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة؟

أ - متغير العمر: يتضح وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة تطبيق معـــايير إدارة الجـــودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المـــدربين تبعـــاً لمتغير العمر، ولمعرفة ذلك تم إجراء تحليل التباين الأحادي حيث اتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغيرات العمر، حيث بلغت قيمة (ف) (١,٢٧٣) وبمستوى دلالـــة (٠,٢٨٨)، ولمعرفة دلالة الفروق تم إجراء اختبار شيفيه للمقارنات البعدية واتضح أن الفروق كانت لصالح فئة (٤١ سنة

فأكثر) في مجالات التطوير المستمر وتقييم الممارسات ومجال التجهيزات، وفئة من (٣٠-٤٠ سنة) عند مقارنتها مع فئة ٣٠ سنة، ويمكن تفسير ذلك من خلال أن اختلاف عمر المدربين كان له أثر واضح في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة حيث كلما ازداد العمر كلما كان المدربون أكثر قدرة على تفعيل إدارة الجودة الشاملة لأنهم يكتسبون خبرة عملية في مجال التدريب.

ب - متغير المؤهل العلمي: يتضح وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ولمعرفة ذلك تم إجراء تحليل التباين الأحادي حيث اتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمت (ف) (١,٢٢٣) وبمستوى دلالة (٠,٣٠٣)، ويمكن تفسير ذلك من خلال أن المدربين كلما زاد مؤهلهم العلمي أو قل لا يختلفون في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من ناحية عملية.

ج - متغير الخبرة: يتضح وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المتدربين تبعاً لمتغير الخبرة، ولمعرفة ذلك تم إجراء تحليل التباين الأحادي حيث اتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغيرات الخبرة، حيث بلغت قيمة (ف) (٢,٨٣٦) وبمستوى دلالة (٠,٠٦٧)، ولمعرفة دلالة الفروق تم إجراء اختبار شيفيه للمقارنات البعدية واتضح أن الفروق كانت لصالح فئة (أكثر من ١٠ سنوات) في جميع المجالات، ويمكن تفسير ذلك من خلال الخبرة كلما زادت كلما دفعت المدربين إلى الاستفادة من معايير إدارة الجودة الشاملة خاصة في الجوانب العملية.

وتتفق نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة (الملهوف، ٢٠٠٧) والتي أظهرت وجود درجة لاستعداد القادة التربويين لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المناطق التعليمية تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

ثانياً: التوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها توصي الدراسة بما يلي:

١. بينت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مركز إعداد رجال الإطفاء كانت متوسطة، لذلك توصي الدراسة ببذل مزيد من تعزيز تلك المفاهيم ومحاولة ترسيخها بصورة كبيرة لدى العاملين، ولا يجوز التركيز على مبدأ وإغفال المبادئ الأخرى لأنها بمثابة حلقات متصلة.

٢. أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المدربين كانت منخفضة لذلك فإن الوصول إلى مستوى عال من جودة الخدمات هو نتيجة تضافر جهود العاملين، لذا ينبغي ترسيخ وتعزيز مبدأ عمل الفريق الواحد خاصة في ظل طبيعة أعمال المركز، مما يتطلب فتح قنوات اتصال أكثر بين الرئيس والمرؤوس، بالإضافة إلى إشراك المستويات الإدارية الأخرى كضمان لتعاون أكثر، لأن إدارة الجودة الشاملة تعني شمولية كاملة وإشراك كل الأطراف دون استثناء.

٣. إن الاهتمام بالتحسين المستمر أمر ضروري تفرضه مجموعة عوامل وأهمها عامل التنافس مما يستدعي الاعتناء بهذا الجانب والعمل على تدريب وتأهيل وتمكين العاملين أكثر، وعقد المزيد من الندوات والمؤتمرات وندوات العصف الذهني لتوليد أفكار جديدة بشكل مستمر بحيث تسهم في عملية التحسين المستمر.

٤. العمل على تجسيد مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتكون أكثر انغماسا في الثقافة التنظيمية لدى مركز إعداد رجال الإطفاء بشكل محوري لتكون سمة من سمات ثقافتها التنظيمية، وكأساس في إنجاح تطبيقها.

٥. إنشاء مركز للجودة داخل الأكاديمية لمتابعة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في كل أقسام مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت.

المراجع:

المراجع العربية:

أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٠٩). " **إدارة الأنشطة والخدمات الطلابية في المؤسسات التعليمية**"، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

أحمد ، مصطفى والأنصاري، محمد (٢٠٠٢) **برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي** ، قطر: المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج.

الإدارة العامة للإطفاء (٢٠٠٣). **دليل التطوير الإداري المتكامل**، الكويت: الإدارة العامة للإطفاء.

البستنجي، نبيل، (٢٠٠١). **اتجاهات المديرين نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسّسات العامة في الأردن - دراسة استطلاعية.** (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

التميمي، فواز محمد (٢٠٠٦). **فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة (آيزو) في تطوير الوحدات الإدارية في وزارة التربية والتعليم في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها ودرجة رضاهم عن هذا النظام** (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

جودة، محفوظ (2004) ."**إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات**"، عمان : دار وائل للنشر والتوزيع.

جويلي، مها عبد الباقي **(٢٠٠٢). المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية**، الإسكندرية : دار الوفاء للطباعة والنشر.

الحريري، رافدة (٢٠٠٧). **التخطيط الاستراتيجي في المنظومة المدرسية**، عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون.

حسان، حسان محمد(٢٠٠٤). ضبط جودة التعليم: مفهومه، أهميته، وعلاقتــه بالمــدخلات والمخرجــات والنظرة النقدية، **ندوة ضبط جودة التعليم العام في دولة الكويت بين الواقع والطموح**، الكويت : مركز البحوث التربوية والمناهج وزارة التربية، ص ص ١٢-١٧.

خضــر، غازي محمد أحمد (٢٠٠٤). **درجة ملاءمة إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مدارس وكالة الغوث الدولية في الأردن.** (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

خضير، عناية محمد (٢٠٠٧). **"واقــع معرفة وتطبيــق إدارة الجودة الشاملة فـــي مــديريات التربيــة والتعليم الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها** (رسالة ماجستير غيــر منــشورة)، جامعــة النجــاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

خليل، أحمد سيد (٢٠٠١) . " إدارة الجودة الشاملة في التعليم" ، **المؤتمر الــسنوي الثــامن عــن دورة الإدارة التعليمية في الوطن العربي للفترة من ٢٧ ــ ٢٩ يناير**، الجمعية المصرية للتربيــة المقارنــة والإدارة التعليمية : القاهرة ، مصر.

الدرادكة، أمجد محمود محمد (٢٠٠٤) . **درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر القادة التربويين فيها** (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

الدرادكة، مأمون والشبلي، طارق والحياصات، خالد وصبري، عزام ويوســف، توفيــق عبــد الــرحيم، (٢٠٠١). **إدارة الجودة الشاملة**. عمّان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

الرجــب، غازي محمود يوسف (٢٠٠١). **مدى قابلية نظام إدارة الجودة الشاملة للتطبيق في المدارس الشاملة في محافظة اربد** . (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

زاهر، ضياء الدين (2005) **. إدارة النظم التعليمية للجودة الــشاملة**، القــاهرة: دار الــسحاب للنــشر والتوزيع.

زين الدين، فريد، (١٩٩٦). **دراسة تطبيقية لغرض تطبيق إدارة الجودة الشاملة على إحدى شركات الغزل والنسيج المصرية**، القاهرة: منشورات جامعة الزقازيق والقاهرة، ص٩٣–١٨٦.

الشرقاوي، مريم (2003) . **إدارة المدرسة بالجودة الشاملة**، ط2 ، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية للنشر.

عابدين، محمود عباس **(١٩٩٢).** "الجودة واقتصادياتها في التربية"، **مجلة الدراسات التربوية**،٧(١٢)، ص ص ١٢٧ ــ ١٥٨.

العتيبي، نواف محمد (٢٠٠٦). **أنموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في جامعة الكويت في ضوء تصورات القيادات وأعضاء هيئة التدريس فيها لإمكانية تطبيقها** (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

عقيلي، عمر (2001). **المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة**، عمان: دار وائل للنشر.

العلوش، نهلة جميل إبراهيم (١٩٩٧). **إدارة الجودة الكلية وتأثيرها في الإنجاز: دراسة تحليلية لقطاع الصناعة الكيماوية في الأردن** (رسالة ماجستير غير منشورة) الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

عليمات ، صالح ناصر (٢٠٠٤). **إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية**، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

الغافري، صالح بن سعيد (٢٠٠٤) . **درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عُمان كما يتصورها مديرو المدارس** (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

غنيم ، أحمد علي (٢٠٠٥). "تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالكفايات المهنية لدى المعلمين في المدارس الثانوية الحكومية للبنين بالمدينة المنورة"، **مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية** ، ١٧ (٢) ، ص، ص ٥٥ ــ٨٧ .

اللوزي، موسى، (١٩٩٩). **التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة**. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

محمد، أماني وفراج، محسن (٢٠٠٦) **جودة منهج أم منهج من أجل الجودة**
http://scienceeducator.jeeran.com/nafeza/archive/2006/9/99862.html

مركز إعداد رجال الإطفاء في الكويت (٢٠١٢). **دليل التطوير الإداري المتكامل**، الإدارة العامة للإطفاء، دولة الكويت.

مصطفى ، إبراهيم والزيات، أحمد حسن وعبد القادر، حامد و النجار ، محمد علي (١٩٧٢). **المعجم الوسيط**، استانبول : المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر والتوزيع.

الملهوف، مشعل محمد (٢٠٠٧). **مستوى وعي القادة التربويين لإدارة الجودة الشاملة في المناطق التعليمية بالكويت، ودرجة استعدادهم لتطبيقها** (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

نجم، عبود النجم (٢٠٠٥). **إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات**، عمان: الورّاق للنشر والتوزيع.

النشاش، هيام محمد (٢٠٠٦). **تطوير أنموذج لضمان الجودة في الجامعات الأردنية في ضوء الواقع والنماذج العالمية** (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

النيادي، حمد علي حليس، (١٩٩٩). **تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في منظمات الخدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة** (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

الهلالي، هلال الشربيني (٢٠٠٨). **إدارة المؤسسات التعليمية**، الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر.

الهمشي، بدر رشدان (٢٠٠٨). **تصورات معلمي المدارس الثانوية في دولة الكويت لإمكانية تطبيق مبادئ ديمنغ في إدارة الجودة الشاملة في مدارسهم**، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

المراجع الأجنبية:

Besterfield, D. H. (2003). **Total Quality Management**. (3rd Ed.). Pearson Education International, Prentice-Hall.

Cornin, Melvyn Charies, (2004). Continuous Improvement in A New York State School District: A Case Study. **Dissertation Abstracts International,** A 65/04.p.1189, Oct.

Dean J. W. and Evans J.R. (1994). **Total Quality: Management, Organization, and Strategy, London**, West Publishing Co.

Dymam Muredach B. and Clifford, Richard J(2001) "Eight years on : Implementation of Quality Management in an Australian University", **educational journal**. vol.26.no.5.

Goetsch D. L., and Davis S. B. (2000). **Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing and Services**. (3 rd Ed.). Prentice Hall Co.

Hernandez, Justo Rolando, Jr. (2002). Total Quality Management in Education: The Application of TQM in a Texas School District. **Dissertation Abstracts International**, A 62/11.p.3639, May.

Summers, C. S. (2003). **Quality** (3rd Ed.), New Jersey, Prentice-Hall Inc.

الملحق (١)

الاستبانة بصورتها الأولية

الدكتور/ الدكتورة .... المحترم (ة)

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان **" درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدربين"** لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة والقيادة التربوية.

ونظراً لما أعهده فيكم من خبرة ثرية ومعرفة غزيرة، ولما تتمتعون به من سمعة علمية معروفة، أضع بين أيديكم الاستبانة المرفقة، راجياً التفضل بإبداء رأيكم في فقراتها من حيث تمثيلها لمتغير الجـــودة الشاملة، ومدى ملاءمة هذه الفقرات لأغراض الدراسة، وفيما إذا كانت الفقرات صالحة، أو غير صالحة، أو بحاجة إلى تعديل، والتعديل المقترح، علماً بأن الاستجابة على الفقرات ستكون بدرجة (عاليـــة جـــداً، عالية، متوسطة، منخفضة، منخفضة جداً).

شاكراً تعاونكم وجهودكم المبذولة وجزاكم الله خيراً

الباحث

علي قطيم عيد صقر

القسم الأول: المتغيرات الوسيطة

يرجى وضع إشارة (✓) في مربع الإجابة التي تراها مناسبة:

١ - المهنة:

☐ معلم ☐ مدرب

٢ - العمر:

☐ أقل من ٣٠ سنة ☐ من ٣٠-٤٠ سنة

☐ ٤١ سنة فأكثر

٣ - المؤهل العلمي:

☐ دبلوم متوسط ☐ بكالوريوس

☐ فوق البكالوريوس

٤ - عدد سنوات الخبرة:

☐ أقل من ٥ سنوات ☐ ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات

☐ ١٠ سنوات فأكثر

الجزء الثاني: فقرات الاستبانة

يرجى وضع إشارة (√) أمام كل عبارة لبيان مدى انطباقها عليك وفق درجات المقياس إلى يسار الصفحة.

معايير إدارة الجودة الشاملة:

الرقم	الفقرة	الانتماء للمجال		صلاحية الفقرة	بحاجة إلى تعديل	التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	صالحة	غير صالحة	
الأهداف:						
١.	يهدف المركز إلى توفير الدعم الأكاديمي والفني والميداني اللازم لإعداد رجال الإطفاء.					
٢.	يعمل المركز على تنمية قدرات وإمكانيات رجال الإطفاء البدنية والذهنية.					
٣.	يهدف المركز إلى توفير العمالة المدربة والمؤهلة التي يحتاجها رجال الإطفاء.					
٤.	يهدف المركز إلى تطوير الأبحاث والدراسات والمناهج الخاصة برجال الإطفاء.					
٥.	يعمل المركز على توفير جميع التجهيزات اللازمة لرفع مستوى إعداد رجال الإطفاء.					
٦.	يهدف المركز إلى توفير المدربين المؤهلين لإكساب الإطفاء المهارات اللازمة.					
٧.	يهدف المركز إلى مواكبة مراكز الإطفاء الأخرى في الدول المتقدمة.					
٨.	توجد خطط لرفع مستوى مدرسة إعداد رجال الإطفاء من مركز إلى إكاديمية.					
التطبيق:						
٩.	تعمل إدارة المركز على مراقبة الدراسات والمناهج المطورة التي يتم إعطائها لرجال الإطفاء.					
١٠.	يقوم المركز بمراقبة شؤون الطلبة والضباط وتتبعه تتبعية مباشرة.					
١١.	يقوم المركز بتجهيز وإعداد المواد الدراسية والمناهج المقررة للفئات المختلفة داخل المركز.					

الرقم	الفقرة	الانتماء للمجال		صلاحية الفقرة	بحاجة إلى تعديل	التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	صالحة	غير صالحة	
١٢.	يعمل المركز على وضع الجداول الزمنية الخاصة بالمناهج والمقررات الدراسية.					
١٣.	يعمل المركز على توفير وسائل الإيضاح اللازمة للمقررات المختلفة.					
١٤.	يتابع المركز عمليات الترجمة والطباعة والنسخ والتجليد للمقررات والمواد العملية.					
١٥.	يتم الإشراف على المكتبة الملحقة بمركز إعداد والأخطاء والعمل على تطويرها وتزويدها بالكتب والمراجع.					
١٦.	يتم تطبيق الخطط المعدة ضمن فترات زمنية مدروسة.					
التطوير المستمر:						
١٧.	يحرص المركز على تطوير المناهج والمواد العلمية عن طريق الإطلاع على التجارب العالمية لرجال الإطفاء.					
١٨.	يقوم المركز بتطوير الاختبارات التي يتم عقدها في دورات مختلفة.					
١٩.	يعمل المركز على تطوير مهارات المدربين من خلال إلحاقهم بدورات تدريبية.					
٢٠.	يقوم المركز بتطوير الأجهزة والمعدات كلما دعت الحاجة إلى ذلك.					
٢١.	يعمل المركز على تأهيل المباني من خلال عمليات الصيانة المباشرة.					
٢٢.	يقوم المركز بتحديث محتويات المكتبة بما يتناسب مع التطورات في مجال الإطفاء.					
تقييم الممارسات:						
٢٣.	يتم تفحص وتشغيل المعدات والأجهزة ووسائل الإيضاح للتأكد من صلاحيتها.					
٢٤.	يتم دراسة الخطط والمناهج الدراسية للتأكد من نقاط القوة والضعف فيها.					
٢٥.	يقوم المركز بتقييم مهارات رجال الإطفاء من خلال الاختبارات المتنوعة.					

الرقم	الفقرة	الانتماء للمجال		صلاحية الفقرة	بحاجة إلى تعديل	التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	صالحة	غير صالحة	
٢٦.	يتم متابعة مدى اتقان رجال الإطفاء للمهارات التي اكتسبوها.					
٢٧.	يتم تقييم مدى قدرة رجال الإطفاء على التعامل مع المعدات والأجهزة الحديثة.					
٢٨.	يتم تقييم الاختبارات المعطاة لرجال الإطفاء للتأكد من فعاليتها.					
٢٩.	يتم متابعة رجال الإطفاء في الميدان للتأكد من اكتسابهم للمهارات اللازمة.					
أنشطة التدريب:						
٣٠.	يعتمد المركز على الأنشطة الإثرائية بما يكسب رجال الإطفاء المهارات اللازمة.					
٣١.	يتم إعطاء رجال الإطفاء أنشطة نظرية وعملية بما يحسن من مهارتهم.					
٣٢.	يراعي المركز تقديم أنشطة لرجال الإطفاء تتوافق مع ميولهم واتجاهاتهم.					
٣٣.	تتميز الأنشطة التي يقدمها المركز بأنها مواكبة للأنشطة التي تقدم في مراكز الإطفاء المتقدمة عالمياً.					
٣٤.	يسعى المركز من خلال الأنشطة إلى توفير بيئة غنية للتعلم لرجال الإطفاء.					
٣٥.	يراعي المركز أن تكون الأنشطة المقدمة لرجال الإطفاء متنوعة ومناسبة لرجال الإطفاء.					
٣٦.	يتم وضع جدول زمني للأنشطة المقدمة في المركز.					
المنهج:						
٣٧.	يتم توزيع المقررات الدراسية والتدريبية بين أعضاء هيئة التدريب في المركز.					
٣٨.	يتم الإشراف على إعداد الخطط السنوية المتعلقة بالمناهج والتأكد من مدى فاعليتها.					
٣٩.	يتم تحديد المواضيع المناسبة للمنهج المقدم لرجال الإطفاء.					
٤٠.	يتم تحديد الغايات السلوكية متضمناً الأهداف					

الرقم	الفقرة	الانتماء للمجال: منتمية	الانتماء للمجال: غير منتمية	صلاحية الفقرة: صالحة	بحاجة إلى تعديل: غير صالحة	التعديل المقترح
	للمنهاج المقدم في المركز لرجال الإطفاء.					
٤١.	يتم تحديد مراجع ومصادر المعلومات اللازمة لإعداد مواضيع المنهج.					
٤٢.	يساعد المعلمون في تحديد محتويات الكتاب التدريبي وعلاقته بالطالب.					
٤٣.	يتم مشاركة المدرب الأول في التعرف على المستويات اللازم توفرها في المنهج.					
الطالب:						
٤٤.	يتم استقبال الطلبة المستجدين والمتدربين وإعداد التجهيزات الخاصة بهم.					
٤٥.	يتم الإشراف على تسجيل الطلبة المستجدين والمتدربين واستيفاء البيانات الخاصة بهم.					
٤٦.	يقوم المركز بمتابعة انتظام وسلوك المتدربين والطلبة المستجدين وإعداد التقارير الخاصة بهم.					
٤٧.	يقوم المركز باستلام النتيجة النهائية للاختبارات من قسم الدورات التأهيلية والتنشيطية.					
٤٨.	يتم متابعة الطالب والمتدرب صحياً وبدنياً والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة في حال مرضه.					
٤٩.	يقوم المركز بتوجيه الإنذارات والفصل من الدورة في حال تجاوز المتدرب أو الطالب اللوائح والشروط المتبعة.					
٥٠.	يعمل المركز على القيام بعمليات الإرشاد والتوجيه الأكاديمي للطلبة ومحاولة حل المشكلات التي تواجههم.					
المعلم:						
٥١.	يتميز المدربون والمعلمون بالتأهيل الأكاديمي والمسلكي.					
٥٢.	يقوم المدربون والمعلمون بتدريس الطلبة ضمن معايير التدريس المتميز عالمياً.					
٥٣.	يتم اختيار المعلمون والمدربين وفق أفضل مواصفات شغل المهنة.					

الرقم	الفقرة	الانتماء للمجال		صلاحية الفقرة	بحاجـة إلـى تعديل	التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	صالحة	غير صالحة	
.٥٤	يعمد المعلمون والمدربين إلى إقامة علاقات متبادلة وودية مع الطلبة.					
.٥٥	يتابع المدربون والمعلمون مدى تقدم الطلبة في اكتساب المهارات المختلفة.					
.٥٦	يساعد المدربون والمعلمون في اختيار المنهج المناسب للطلبة.					
.٥٧	يقوم المعلمون والمدربون بعقد الاختبارات المتنوعة للطلبة للتأكد من اكتسابهم للمهارات المختلفة.					
التجهيزات:						
.٥٨	يتم الإشراف على المخازن التابعة للمركز وضبط عمليات المخزون والتنسيق مع مراقبة المشتريات والمخازن بهذا الصدد.					
.٥٩	يعمل المركز على اتخاذ الترتيبات الإدارية المناسبة لعمليات الصيانة الدورية والوقائية لأجهزة ومرافق المركز.					
.٦٠	يقوم المركز بتوفير التجهيزات والمستلزمات المادية والأجهزة والمعدات التي يحتاجها المركز في العمليات الأكاديمية والميدانية والإدارية.					
.٦١	يحرص المركز على استقطاب وتوفير الأجهزة والمعدات الحديثة التي تتناسب مع التطورات العالمية.					
.٦٢	يتم تحديث الأجهزة والمعدات في المراكز كلما دعت الحاجة إلى ذلك.					
.٦٣	يتم أخذ رأي المدربين والمسؤولين لاختيار الأجهزة والمعدات التي تتناسب وعمل رجال الإطفاء.					
.٦٤	يحرص المركز على شراء الأجهزة والمعدات التكنولوجية المتطورة.					
الاختبارات:						
.٦٥	تتصف الاختبارات التي يعقدها المركز بأنها					

الرقم	الفقرة	الانتماء للمجال		صلاحية الفقرة	بحاجة إلى تعديل	التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	صالحة	غير صالحة	
	مقننة وتقيس معلومات الطلبة.					
.٦٦	يحرص المركز على التنويع في الاختبارات المقدمة للطلبة للتأكد من اتقانهم للمهارات المطلوبة.					
.٦٧	يقوم بإعداد الاختبارات أساتذة ومدربون متخصصون في ميدان الإطفاء.					
.٦٨	يتم اعتماد الاختبارات لاجتياز الطلبة المقررات المطلوبة.					
.٦٩	يتم عقد الاختبارات للطلبة ضمن جدول زمني محدد.					
.٧٠	يراعى في الاختبارات المقدمة للطلبة أن تكون ضمن المقررات الدراسية					

الملحق (٢)

قائمة أسماء المحكمين

الاسم	التخصص	الجامعة
أ. د جودت سعادة المساعيد	مناهج وطرق تدريس	جامعة الشرق الأوسط
أ. د كمال سليم دواني	إدارة وقيادة تربوية	جامعة الشرق الأوسط
أ. د عبد الجبار البياتي	إدارة تربوية	جامعة الشرق الأوسط
د. غازي خليفه	مناهج وطرق تدريس	جامعة الشرق الأوسط
د. سلطان غالب الديحاني	إدارة وتخطيط التربوي	جامعة الكويت
د. سالم سعد الهاجري	إدارة وتخطيط التربوي	جامعة الكويت
د. فهد عبد الله الخزي	إدارة وتخطيط التربوي	جامعة الكويت

الملحق (٣)

الاستبانة بصورتها النهائية

عزيزي المعلم/المدرب .... المحترم (ة)

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان **" درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدربين"** لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة والقيادة التربوية.

أرجو الإجابة على فقرات الاستبانه بحسب ما ترونه مناسبا علما بأن البيانات التي سيتم الحصول عليها ستعامل بسرية ولإغراض البحث العلمي، علماً بأن الاستجابة على الفقرات ستكون بدرجة (عالية جداً، عالية، متوسطة، منخفضة، منخفضة جداً).

شاكراً تعاونكم وجهودكم المبذولة وجزاكم الله خيراً

الباحث

علي قطيم عيد صقر

القسم الأول: المعلومات العامة

يرجى وضع إشارة (✓) في مربع الإجابة التي تراها مناسبة:

١. المهنة:

☐ معلم ☐ مدرب

٢. العمر:

☐ أقل من ٣٠ سنة ☐ من ٣٠-٤٠ سنة

☐ ٤١ سنة فأكثر

٣. المؤهل العلمي:

☐ دبلوم متوسط ☐ بكالوريوس

☐ فوق البكالوريوس

٤. عدد سنوات الخبرة:

☐ أقل من ٥ سنوات ☐ ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات

☐ ١٠ سنوات فأكثر

الجزء الثاني: فقرات الاستبانة

يرجىوضع إشارة (√) أمام كل عبارة لبيان مدى انطباقها عليك وفق درجات المقياس إلى يسار الصفحة.

معايير إدارة الجودة الشاملة:

الرقم	الفقرة	عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
الأهداف:						
١.	يهدف المركز إلى توفير الدعم الأكاديمي والفني والميداني اللازم لإعداد رجال الإطفاء.					
٢.	يعمل المركز على تنمية مقدرة رجال الإطفاء لتحقيق الأهداف.					
٣.	يهدف المركز إلى توفير العمالة المدربة والمؤهلة التي يحتاجها المجتمع.					
٤.	يهدف المركز إلى القيام بدراسات خاصة لتطوير وإعداد رجال الإطفاء.					
٥.	يوفر المركز التجهيزات اللازمة لرفع مستوى إعداد رجال الإطفاء.					
٦.	يهدف المركز إلى توفير المعلمين المدربين المؤهلين للعمل.					
٧.	يهدف المركز إلى مواكبة مراكز الإطفاء الأخرى في الدول المتقدمة.					
٨.	تعمل الإدارة العامة للإطفاء لرفع مستوى مدرسة إعداد رجال الإطفاء من مركز إلى أكاديمية.					
التطبيق:						
٩.	يراقب المركز شؤون الطلبة مباشرة.					
١٠.	يعمل المركز بتجهيز وإعداد المواد الدراسية والمناهج المقررة للفئات المختلفة.					
١١.	يخطط المركز لتنفيذ الجداول الزمنية الخاصة بالمناهج على أكمل وجه.					
١٢.	يعمل المركز على توفير وسائل التعليمية					

الرقم	الفقرة	عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
	اللازمة لتنفيذ المناهج.					
١٣.	يتابع المركز عمليات الترجمة والطباعة والنسخ والتجليد للمقررات والمواد العملية لتنفيذ المناهج.					
١٤.	يتم الإشراف على المكتبة الملحقة بمركز الإعداد والعمل على تطويرها وتزويدها بالكتب والمراجع.					
١٥.	يتم تطبيق الخطط المعدة ضمن فترات زمنية مدروسة.					
التطوير المستمر:						
١٦.	يحرص المركز على تطوير المناهج والمواد التعليمية عن طريق متابعة ما سينجز في هذا المجال.					
١٧.	يعمل المركز على تطوير مهارات المدربين من خلال إلحاقهم بدورات تدريبية.					
١٨.	يقوم المركز بتطوير الأجهزة والمعدات كلما دعت الحاجة في ضوء ما يستجد من أجهزة وأدوات.					
١٩.	يقوم المركز بتحديث محتويات المكتبة بما يتناسب مع التطورات في مجال الإطفاء.					
تقييم الممارسات:						
٢٠.	تتم عملية الصيانة المتكررة للمبنى والتجهيزات.					
٢١.	يتم تقييم الخطط والمناهج الدراسية للتأكد من نقاط القوة والضعف فيها.					
٢٢.	يتم التقويم المستمر لمعرفة مدى اتقان رجال الإطفاء للمهارات التي تم اكتسابها.					
٢٣.	يتم تقويم مقدرة رجال الإطفاء على التعامل مع المعدات والأجهزة الحديثة.					
أنشطة التدريب:						

الرقم	الفقرة	عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
٢٤.	يعتمد المركز على الأنشطة الإثرائية بما يكسب رجال الإطفاء المهارات اللازمة.					
٢٥.	يتم تدريب رجال الإطفاء عملياً من الموقع.					
٢٦.	تتميز الأنشطة التي يقدمها المركز بأنها مواكبة للأنشطة التي تقدم في مراكز الإطفاء عالمياً.					
٢٧.	يسعى المركز من خلال الأنشطة إلى توفير بيئة غنية للتعلم لرجال الإطفاء.					
٢٨.	يتم التخطيط للأنشطة المقدمة بمجال الإطفاء بالمركز.					
المنهج:						
٢٩.	يتم الإشراف على إعداد الخطط السنوية المتعلقة بالمناهج والتأكد من مدى فاعليتها.					
٣٠.	يشارك المعلمون في تحديد محتويات المنهاج التدريبي وعلاقته بالطالب.					
الطالب:						
٣١.	يتم استقبال الطلبة المستجدين والمتدربين وإعداد التجهيزات الخاصة بهم.					
٣٢.	يقوم المركز بمتابعة انتظام وسلوك المتدربين والطلبة المستجدين وإعداد التقارير الخاصة بهم.					
٣٣.	يتم متابعة الطالب والمتدرب صحياً وبدنياً والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة في حال مرضه.					
٣٤.	يوفر المركز الإرشاد والتوجيه للطلبة المستجدين.					
٣٥.	يساعد المركز الطلبة في حل مشكلاتهم التي تواجههم.					
المعلم:						
٣٦.	يتميز المدربون والمعلمون بالتأهيل					

الرقم	الفقرة	عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
	الأكاديمي.					
٣٧.	يشترط في المدربين أن يكـون لـديهم تخصص تربوي.					
٣٨.	يقوم المـدربون والمعلمـون بتـدريس الطلبة ضمن معايير التدريس المتميـز عالمياً.					
٣٩.	يتم اختيار المعلمون والمـدربين وفـق أفضل مواصفات شغل المهنة.					
٤٠.	توجد علاقـات طيبـة بـين المعلمـين والطلبة.					
٤١.	يتابع المدربون والمعلمون مـدى تقـدم الطلبة في اكتساب المهارات المختلفة.					
٤٢.	يشارك المدربون والمعلمون في اختيار المنهج المناسب للطلبة.					
٤٣.	يقوم المعلمون والمدربون بعقد اختبارات تقويمية للطلبة للتأكـد مـن اكتـسابهم للمهارات المختلفة.					
التجهيزات:						
٤٤.	يتم الإشراف علـى المخـازن التابعـة للمركز والتأكد من وجـود التجهيـزات والأدوات اللازمة للتأهيل.					
٤٥.	هنـاك عمليـات صـيانة للأبنيـة والتجهيزات.					
٤٦.	يحرص المركز على استقطاب وتـوفير الأجهزة والمعدات الحديثة التي تتناسب مع التطورات العالمية.					
٤٧.	يتم أخـذ رأي المـدربين والمـسؤولين لاختيار الأجهزة والمعدات التي تتناسب وعمل رجال الإطفاء.					
٤٨.	يحرص المركز على شـراء الأجهـزة					

الرقم	الفقرة	عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
	والمعدات التكنولوجية المتطورة.					
الاختبارات:						
.٤٩	تتصف الاختبارات التي يعقدها المركز بأنها مقننة وتقيس مدى تحقيق الأهداف.					
.٥٠	يحرص المركز على التنويع في الاختبارات المقدمة للطلبة للتأكد من اتقانهم للمهارات المطلوبة.					
.٥١	يقوم بإعداد الاختبارات أساتذة ومدربون متخصصون في ميدان الإطفاء.					
.٥٢	يتم معاملة الطلبة بعدالة وموضوعية.					

ملحق (٤)

كتاب تسهيل مهمة من جامعة الشرق الأوسط

جامعة الشرق الأوسط
MIDDLE EAST UNIVERSITY

مكتب رئيس الجامعة
President's Office

الرقم: د ر/ 2/ 32/ 239
التاريخ: 20/ 3/ 2013

رئيس مركز إعداد رجال الإطفاء المحترم

دولة الكويت

تحية طيبة، وبعد،

فأرجو أن أنقل إلى سيادتكم أن طالب الماجستير في جامعة الشرق الأوسط " **علي قطيم عيد صقر** " يقوم حالياً بإجراء دراسة ميدانية تحت عنوان: " درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدربين " وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة والقيادة التربوية من جامعة الشرق الأوسط.

يرجى التكرم بالموافقة والإيعاز لمن يلزم بتسهيل مهمة حصول الباحث على المعلومات اللازمة وتطبيق أدوات البحث في المركز المذكور أعلاه، وذلك من أجل المساهمة في تحقيق أهدافه والوصول إلى نتائج دقيقة.

ونحن إذ نشكر سيادتكم على كل تعاون واهتمام تقدمونه في هذا الشأن، لنرجو أن نؤكد بأن المعلومات التي سيحصل عليها الباحث ستبقى سرّية، ولن تستخدم إلاّ لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

جامعة الشرق الأوسط - مكتب الرئيس - MEU - President Office - MIDDLE EAST UNIVERSITY

رئيس الجامعة

أ.د. ماهر سليم

هاتف 4790222 (6) 00962 فاكس 4129613 (6) 00962 ص.ب 383 عمان 11831 الأردن بريد الكتروني info@meu.edu.jo
Tel. (00962 6) 4790222 Fax (00962 6) 4129613 P.O.Box 383 Amman 11831 Jordan e-mail: info@meu.edu.jo
www.meu.edu.jo

ملحق (٥)

كتاب مدير مركز الإطفاء

الإدارة العامة للإطفاء
Kuwait Fire Service Directorate

التاريخ : ٢١ /٢٠١٣/٣ م

الإشارة : م ت أ/١٥/506

السيد / رئيس جامعة الشرق الأوسط المحترم

السيد / أ.د مـــاهر سليـــــم

تحيه طيبة وبعد،،،،

الموضوع : طالب الماجستير / علي قطيم عيد صقر

بالاشارة الى الموضوع اعلاه ، والى كتابكم رقم (در/خ/٢٣٩/٣٢) المؤرخ ٢٠١٣/٣/٢٠م نفيذ سيادتكم بأنه لا مانع لدينا قيام المذكور بدراسة ميدانية تحت عنوان (تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء) .

على أن تكون المعلومات التي سيحصل عليها الباحث سرية ومحظورة للنشر ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير ......

مدير مركز إعداد رجال الإطفاء

عقيد إطفاء
طارق عبدالرحمن المنيس
مدير مركز إعداد رجال للإطفاء

نسخة الى / الملف

ص.ب 22228 الصفاة، الرمز البريدي: 13083 الكويت هواتف البدالة 22432111 (خمسة خطوط) – فاكس: 22461330
www.kwtfire.gov.kw